
МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ ISO 19011:2011

Руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента

Для учебных целей

*Перевод и научно-техническое редактирование осуществлен В.А.Качаловым
Редакция от 24.02.2013
(взамен редакции от 06.02.2012)*

Ссылочный номер – ISO 19011:2011(E)

ВНИМАНИЮ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПЕРЕВОДА!

Автор перевода обращает особое внимание читателей на то, что в тексте международного стандарта ISO 19011:2011(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...**».

Это обстоятельство отражает статус данного стандарта как руководящих указаний, а не как документа, **ОБЯЗАТЕЛЬНОГО** для выполнения, и является **ПРИНЦИПИАЛЬНО** важным.

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...**».

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 целей программы аудита

5.3 Разработка программы аудита

5.4 Реализация программы аудита

5.5 Мониторинг программы аудита

5.6 Анализ и улучшение программы аудита

6 Проведение аудита

6.1 Общие положения

6.2 Инициирование аудита

6.3 Подготовка к проведению аудита

6.4 Проведение аудита

6.5 Подготовка и распространение отчета об аудите

6.6 Завершение аудита

6.7 Осуществление последующих действий

7 Компетентность аудиторов и их оценивание

7.1 Общие положения

7.2 Установление требований к компетентности аудитора в целях удовлетворения потребностей программы аудита

7.3 Установление критериев оценивания аудиторов

7.4 Выбор метода проведения оценивания аудиторов

7.5 Проведение оценивания аудиторов

7.6 Поддержание и повышение уровня компетентности аудиторов

Приложение А (справочное). Руководящие указания и иллюстрирующие их примеры требований к знаниям и навыкам аудиторов различных систем менеджмента

Приложение В (справочное). Дополнительные руководящие указания для аудиторов по планированию и проведению аудитов

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных органов по стандартизации (органов-членов ИСО). Работа по подготовке международных стандартов обычно проводится через технические комитеты ИСО. 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.

Проекты международных стандартов разрабатываются в соответствии с правилами, приведенными в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

Основной задачей технических комитетов является подготовка международных стандартов. Проекты международных стандартов, поддержанные техническими комитетами, рассылаются органам-членам на голосование. Опубликование в качестве международного стандарта требует одобрения со стороны, по меньшей мере, 75% органов-членов, принимающих участие в голосовании.

Обращается внимание на вероятность того, что некоторые элементы настоящего международного стандарта могут быть объектом патентных прав. ISO не должна нести ответственность за идентификацию какого-либо или всех таких патентных прав.

ISO 19011 был подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 176 «*Менеджмент качества и гарантирование качества*» (подкомитет SC 3 «*Поддерживающие технологии*»).

Настоящее второе издание ISO 19011 отменяет и заменяет первое издание (ISO 19011:2002), которое было технически пересмотрено.

По сравнению с первым изданием основные изменения коснулись следующего:

- область применения стандарта была расширена от аудитов систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента до аудитов любых систем менеджмента;
- была обеспечена связь между ISO 19011 и ISO/IEC 17021;
- дополнительно были включены описание метода проведения аудита организации с удаленными площадками и концепция рисков;
- конфиденциальность была добавлена в качестве нового принципа проведения аудитов;
- содержание разделов 5, 6 и 7 было изменено;
- дополнительная информация включена в новое приложение В, которое появилось взамен разделов «Практическая помощь», выделенных в предыдущем издании рамками;
- более четко и детально описаны процессы установления требований к компетентности и ее оценивания;
- примеры профессиональных знаний и навыков включены в новое приложение А.

Дополнительные руководящие указания можно найти на сайте www.iso.org/19011auditing.

Введение

С того времени, когда в 2002 году было опубликовано первое издание данного международного стандарта, был издан целый ряд новых стандартов на системы менеджмента. В результате возникла необходимость рассмотреть проведение аудитов систем менеджмента с более широкой областью применения, а также предоставить организациям более общие руководящие указания по проведению аудитов таких систем.

В 2006 году комитет ISO по оценке соответствия (CASCO) разработал стандарт ISO/IEC 17021, который установил ряд требований к сертификации систем менеджмента третьей стороной и базировался на ряде руководящих указаний, содержащихся в первом издании настоящего международного стандарта.

Второе издание ISO/IEC 17021, опубликованное в 2011 году, было расширено, чтобы руководящие указания, содержащиеся в настоящем международном стандарте, были трансформированы в требования по проведению сертификационных аудитов систем менеджмента. С учетом этого второе издание настоящего международного стандарта содержит руководящие указания для всех пользователей, включая организации малых и средних размеров, делая особый акцент на том, что обычно называется «внутренний аудит» (аудит, проводимый первой стороной) и «аудит поставщика, проводимый его потребителем» (аудит, проводимый второй стороной). Поскольку эти руководящие указания используются при проведении сертификационных аудитов систем менеджмента, осуществляемых на основе требований ISO/IEC 17021:2011, они также могут быть признаны полезными.

Взаимосвязь между вторым изданием данного международного стандарта и ISO/IEC 17021:2011 показана в табл. 1.

Таблица 1

Область применения данного международного стандарта и ее связь с ISO/IEC 17021:2011

Внутренний аудит	Внешний аудит	
	Аудит поставщика	Аудит, проводимый третьей стороной
Иногда его называют аудитом, проводимым первой стороной	Иногда его называют аудитом, проводимым второй стороной	В целях проверки соответствия деятельности законодательным, нормативным и иным аналогичным требованиям. В целях сертификации (см. также требования в ISO/IEC 17021:2011)

Данный международный стандарт не устанавливает требований, а содержит руководящие указания по управлению программой аудита, по планированию и проведению аудитов систем менеджмента, а также по вопросам компетентности аудиторов и членов команды по аудиту и оцениванию этой компетентности.

В организации могут функционировать более одной официальной системы менеджмента. Для упрощения понимания данного международного стандарта в тексте в качестве предпочтительного используется оборот «система менеджмента», хотя читатель может сам адаптировать текст руководящих указаний к своей конкретной ситуации. Это относится также к использованию терминов «лицо» и «лица», «аудитор» и «аудиторы».

Данный международный стандарт предназначен для применения широким кругом потенциальных пользователей, включая аудиторов, организации, внедряющие системы менеджмента, а также организации, нуждающиеся в проведении аудита систем менеджмента для контрактных целей или в интересах взаимоотношений с надзорными органами. Вместе с тем, пользователи данного международного стандарта могут использовать содержащиеся в нем указания для разработки собственных требований, относящихся к проведению аудитов.

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

Руководящие указания, содержащиеся в данном международном стандарте, являются гибкими. Как указано во многих местах текста, применение этих руководящих указаний может отличаться в зависимости от размеров системы менеджмента организации и степени ее зрелости, от характера и сложности аудируемой организации, а также от целей того аудита, который должен быть проведен, и области аудита.

Настоящий международный стандарт вводит в аудит систем менеджмента концепцию риска. Представленный в нем подход связан как с риском того, что деятельность по проведению аудита

не сможет обеспечить достижение поставленных целей, так и с возможностью того, что аудит может повлиять на деятельность и процессы аудируемой организации. Он не содержит конкретных указаний о содержании деятельности по менеджменту рисков организации, подчеркивая взамен этого, что организации могут сконцентрировать усилия в ходе аудита на тех вопросах, которые являются значительными для системы менеджмента.

Данный международный стандарт поддерживает подход, при котором две или более системы менеджмента разного типа подвергаются аудиту совместно, что называется «комбинированным аудитом». Если эти системы интегрированы в одну систему, принципы и порядок проведения аудита такой системы являются такими же, как для комбинированного аудита.

Раздел 3 содержит ключевые для данного международного стандарта термины и определения. При его разработке особое внимание было уделено тому, чтобы эти определения не расходились с определениями, используемыми в других стандартах.

В разделе 4 описываются принципы, на которых основано проведение аудитов. Эти принципы помогут пользователям понять особую природу аудиторского аудита и являются важными для понимания руководящих указаний, содержащихся в разделах 5-7.

В разделе 5 содержатся руководящие указания по управлению программой аудита, установлению целей таких программ и координации аудиторской деятельности.

В разделе 6 содержатся руководящие указания по планированию и проведению аудитов систем менеджмента.

В разделе 7 содержатся руководящие указания, относящиеся к компетентности аудиторов систем менеджмента и членов команды по аудиту, а также к проведению оценки этой компетентности.

Приложение А иллюстрирует применение руководящих указаний, содержащихся в разделе 7, к различным ситуациям.

В приложении В содержатся дополнительные руководящие указания аудиторам по планированию и проведению аудитов.

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕДЕНИЮ АУДИТОВ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

1 Область применения

Настоящий международный стандарт содержит руководящие указания по проведению аудитов систем менеджмента, включая принципы проведения аудита, управление программой аудита и проведение аудита систем менеджмента, также руководящие указания по проведению оценки компетентности лиц, участвующих в процессе аудита, включая лицо, осуществляющее управление программой аудита, аудиторов и членов команды по аудиту.

Он применим ко всем организациям, которые нуждаются в проведении внутреннего или внешнего аудита систем менеджмента или в управлении программой аудита.

Применение этого международного стандарта возможно к любым типам аудита, при условии, что будет уделено соответствующее внимание компетентности лиц, участвующих в аудите.

2 Нормативные ссылки

Здесь не размещены какие-либо ссылки. Этот раздел включен, чтобы обеспечить синхронизацию номеров разделов данного стандарта с номерами разделов других стандартов ISO на системы менеджмента.

3 Термины и определения

Для целей данного документа применяются следующие термины и их определения:

3.1 Аудит (audit)

- систематический, независимый и документируемый процесс получения **свидетельств аудита** (3.3) и их объективного оценивания в целях установления того, в какой степени обеспечено соответствие **критериям аудита** (3.2).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Внутренние аудиты, иногда называемые «аудиты, проводимые первой стороной», проводятся самой организацией или от ее имени для анализа со стороны руководства и других внутренних целей (например, для подтверждения результативности системы менеджмента или для получения информации об улучшении системы менеджмента). Внутренние аудиты могут создавать основу для самодекларирования организацией своего соответствия. Во многих случаях, особенно в маленьких организациях, независимость аудиторов может быть продемонстрирована отсутствием ответственности за деятельность, подвергаемую аудиту, или свободой от предвзятости и конфликта интересов.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Внешние аудиты включают аудиты, проводимые второй и третьей стороной. Аудиты, проводимые второй стороной, проводятся сторонами, имеющими интерес к организации (например, потребителями), или другими лицами от их имени. Аудиты, проводимые третьей стороной, проводятся внешними независимыми аудиторскими организациями, такими, как надзорные органы или организации, осуществляющие сертификацию.

ПРИМЕЧАНИЕ 3. Если две системы менеджмента качества разного типа или более (например, система менеджмента качества, система экологического менеджмента, система менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда) подвергаются аудиту совместно, это называется «комбинированным аудитом».

*ПРИМЕЧАНИЕ 4. Если две аудиторские организации или более объединяются, чтобы провести аудит одной **аудитируемой организации** (3.7), это называется «совместным аудитом».*

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

3.2 Критерии аудита (audit criteria)

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

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

*ПРИМЕЧАНИЕ 2. Если критериями аудита являются правовые (включая законодательные или нормативные) требования, для оценки **результатов аудита** (3.4) часто используют термины «выполнено» или «не выполнено».*

3.3 Свидетельства аудита (audit evidence)

- записи, изложение фактов или другая информация, которые имеют отношение к **критериям аудита** (3.2) и могут быть проверены.

ПРИМЕЧАНИЕ. Свидетельства аудита могут быть качественными или количественными.

[ISO 9000:2005, определение 3.9.4]

3.4 Результаты аудита (audit findings)

- результаты оценивания собранных **свидетельств аудита** (3.3) по отношению к **критериям аудита** (3.2).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Результаты аудита указывают на соответствие или на несоответствие.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Результаты аудита могут вести к выявлению возможностей для улучшения или фиксации хорошей практики (передового опыта).

ПРИМЕЧАНИЕ 3. Если критериями аудита выбраны правовые (законодательные и нормативные) или иные требования, результаты аудита отражают их выполнение или невыполнение.

ПРИМЕЧАНИЕ 4. Адаптировано из ISO 9000:2005, определение 3.9.5.

3.5 Заключение по аудиту (audit conclusion)

- итоги (*итоговые результаты*) **аудита** (3.1) после рассмотрения целей аудита и всех **результатов аудита** (3.4).

ПРИМЕЧАНИЕ. Адаптировано из ISO 9000:2005, определение 3.9.6.

3.6 Заказчик аудита (audit client)

- организация или лицо, запросившие проведение **аудита** (3.1).

*ПРИМЕЧАНИЕ 1. В случае внутреннего аудита заказчиком аудита может быть **аудитируемая организация** (3.7) или лицо, осуществляющее менеджмент про-граммы аудита. Запрос на внешний аудит может поступать из таких источников, как надзорный орган, вторая сторона контракта или потенциальный клиент.*

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Адаптировано из ISO 9000:2005, определение 3.9.7.

3.7 Аудитируемая организация (auditee)

- организация, подвергающаяся аудиту.

[ISO 9000:2005, определение 3.9.8]

3.8 Аудитор (auditor)

- лицо, проводящее **аудит** (3.1).

3.9 Команда по аудиту (audit team)

- один или несколько **аудиторов** (3.8), проводящих **аудит** (3.1) и поддерживаемых, если это необходимо, **техническими экспертами** (3.10).

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Один из аудиторов в команде по аудиту назначается руководителем команды по аудиту.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Команда по аудиту может включать аудиторов-стажеров.

[ISO 9000:2005, определение 3.9.10]

3.10 Технический эксперт (technical expert)

- лицо, которое обеспечивает **команду по аудиту** (3.9) специфическими знаниями или опытом.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Специфическими знаниями или опытом являются те, которые относятся к организации, процессу или деятельности, подвергаемым аудиту, или к языку или национальной культуре.

*ПРИМЕЧАНИЕ 2. В команде по аудиту технический эксперт в качестве **аудитора** (3.8) не действует.*

[ISO 9000:2005, определение 3.9.11]

3.11 Наблюдатель (observer)

- лицо, сопровождающее **команду по аудиту** (3.9), но не участвующее в проведении аудита.

*ПРИМЕЧАНИЕ 1. Наблюдатель не является членом **команды по аудиту** (3.9), не влияет на проведение **аудита** (3.1) и не вмешивается в его ход.*

*ПРИМЕЧАНИЕ 2. Наблюдатель может быть представителем **аудитируемой организации** (3.7), надзорного органа или другой заинтересованной стороны, являющейся свидетелем аудита.*

3.12 Сопровождающее лицо (guide)

- лицо, назначенное **аудитируемой организацией** (3.7) для оказания помощи **команде по аудиту** (3.9).

3.13 Программа аудита (audit programme)

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

ПРИМЕЧАНИЕ. Адаптировано из ISO 9000:2005, определение 3.9.2.

3.14 Область (рамки, пределы) аудита (audit scope)

- объем и границы аудита (3.1).

ПРИМЕЧАНИЕ. Область (рамки, пределы) аудита обычно включает в себя перечисление места проведения действий по аудиту, подвергаемых аудиту организационных единиц, видов деятельности и процессов, а также период, за который будет анализироваться деятельность.

[ISO 9000:2005, определение 3.9.13]

3.15 План аудита (audit plan)

- описание деятельности по проведению аудита (3.1) и договоренностей (соглашений) по этому вопросу.

[ISO 9000:2005, определение 3.9.12]

3.16 Риск (risk)a

- влияние неопределенности на достижение целей.

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

3.17 Компетентность (competence)

- способность (умение) применять свои знания и навыки для достижения ожидаемых результатов.

ПРИМЕЧАНИЕ. Способность (умение) предполагает проявление лицом соответствующего поведения во время аудита.

3.18 Соответствие (conformity)

- выполнение требований.

[ISO 9000:2005, определение 3.6.1]

3.19 Несоответствие (nonconformity)

- невыполнение требований.

[ISO 9000:2005, определение 3.6.1]

3.20 Система менеджмента (management system)

- система, предназначенная для разработки политики и целей и для достижения этих целей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Система менеджмента организации может включать в себя различные системы менеджмента, такие, как система менеджмента качества, система финансового менеджмента или система экологического менеджмента

[ISO 9000:2005, определение 3.2.2]

4 Принципы проведения аудита

Особенностью проведения аудитов является доверие к ним, которое основано на ряде принципов. Они помогают сделать аудит результативным и надежным инструментом поддержки политик, методов и средств управления за счет представления информации, на основе которой организация может осуществлять действия в целях улучшения своей деятельности. Соблюдение этих принципов является предпосылкой для получения заключений по аудиту, которые являются уместными (относящимися к делу) и обоснованными, а также для того, чтобы аудиторы, действующие независимо друг от друга, были способны приходить в схожих ситуациях к одинаковым заключениям.

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

а) **Целостность.** Является основой профессионализма.

Аудиторам и лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует:

- осуществлять свою работу честно, старательно и ответственно;
- выявлять все применимые правовые требования и действовать в соответствии с ними;
- демонстрировать свою компетентность при выполнении своей работы;
- 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 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 по аудиту и аудируемой организацией следует отражать в отчете. Коммуникации следует быть честной, точной, объективной, своевременной, понятной и полной.

- c) **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, оказываемому им заказчиком аудита и другими заинтересованными сторонами. Важным фактором осуществления их деятельности надлежащей профессиональной тщательностью является наличие способности вырабатывать здравые суждения во всех ситуациях, возникающих во время аудита.

- d) **Конфиденциальность.** *Означает обеспечение безопасности полученной информации.*

Аудиторам следует проявлять осторожность в использовании информации, запрашиваемой в связи с осуществляемой ими деятельностью, 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.

- e) **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. Аудиторам следует сохранять объективность во время всего процесса аудита для обеспечения того, чтобы результаты аудита и заключения по аудиту были основаны только на свидетельствах аудита.

Для малых организаций, возможно, будет достаточно того, 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. Они в общем случае будут базироваться 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.

5 Управление программой аудита

5.1 Общие положения

Организации, нуждающейся в проведении у себя аудита, следует разработать программу аудита, которая поможет в определении результативности ее системы менеджмента.

Программа аудита может включать аудиты, относящиеся к одному или более стандартам на системы менеджмента, проводимые либо отдельно, либо в совокупности.

Высшему руководству следует обеспечить разработку целей программы аудита и назначить одно или нескольких лиц быть ответственными за управление программой аудита. Объем программы аудита следует основывать на размерах и характере аудируемой организации, а также на виде, степени работоспособности, сложности и уровне зрелости системы менеджмента, которая будет подвергнута аудиту. Особое внимание следует уделить выделению ресурсов, необходимых для реализации программы аудита, чтобы аудиту было подвергнуто то, что имеет существенное значение для системы менеджмента. К этому могут быть отнесены ключевые показатели качества продукции, опасности, влияющие на здоровье и безопасность, или значительные экологические аспекты, а также методы и способы управления всем этим.

ПРИМЕЧАНИЕ. Такой подход известен как аудит, основанный на оценке рисков. Настоящий международный стандарт не содержит руководящих указаний по проведению таких аудитов.

В программу аудита следует включать информацию и ресурсы, необходимые для того, чтобы организовать и провести соответствующие аудиты результативно и эффективно в установленных временных рамках. Программа аудита может также включать в себя:

- цели программы аудита и конкретных аудитов;

- объем, количество, виды, продолжительность, место проведения и содержание (круг подлежащих анализу вопросов) аудитов;
- процедуры реализации программы аудита;
- критерии аудита;
- методы проведения аудита;
- порядок формирования команд по аудиту;
- определение необходимых ресурсов, включая вопросы перемещения и проживания;
- порядок обеспечения конфиденциальности, информационной безопасности, охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, а также решения других аналогичных проблем.

Ход реализации программы аудита следует подвергать мониторингу и измерениям в целях обеспечения того, чтобы ее цели были достигнуты. Ход программы следует анализировать для выявления возможных улучшений.

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



ПРИМЕЧАНИЕ 1. Данный рисунок иллюстрирует применение цикла PDCA (планируйте – делайте – проверяйте – действуйте) к настоящему международному стандарту.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Указанные на рисунке номера разделов и подразделов являются номерами соответствующих разделов и подразделов данного международного стандарта.

Рис. 1. Блок-схема процесса управления программой аудита

5.2 Установление целей программы аудита

Высшему руководству следует обеспечить установление целей для программы аудита, чтобы можно было осуществлять планирование и проведение аудитов, а также обеспечить, чтобы

программа аудитов реализовывалась результативно. Целям программы аудита следует быть согласованными с политикой и целями системы менеджмента и направленными на их поддержку.

Эти цели могут быть основаны на итогах рассмотрения:

- a) приоритетов, имеющих у руководства организации;
- b) коммерческих и других намерений, относящихся к бизнесу;
- c) характеристик процессов, продукции и проектов и любых изменений в этих характеристиках;
- d) требований к системе менеджмента;
- e) правовых (законодательных и нормативных) и контрактных требований, а также других требований, которые организация обязалась выполнять;
- f) потребностей в оценивании поставщиков;
- g) потребностей и ожиданий заинтересованных сторон, включая потребителей;
- h) уровня деятельности аудируемой организации, отражающего степень повторяемости несоответствий или инцидентов или жалоб со стороны потребителей;
- i) рисков аудируемой организации;
- j) результатов предыдущих аудитов;
- k) уровня зрелости системы менеджмента, подвергаемой аудиту.

Примерами целей программы аудита могут быть:

- внести вклад в улучшение системы менеджмента и показателей ее функционирования;
- добиться выполнения внешних требований, например требований стандарта на систему менеджмента в целях ее сертификации;
- верифицировать соответствие контрактным требованиям;
- оценить и подтвердить возможность доверия к способностям поставщика;
- определить результативность системы менеджмента;
- оценить согласованность и связь целей системы менеджмента с политикой системы менеджмента и общими целями организации.

5.3 Разработка программы аудита

5.3.1 Обязанности и ответственность лица, осуществляющего управление программой аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует:

- установить объем программы аудита;
- выявить и оценить риски для программы аудита;
- установить ответственность за проведение аудитов;
- разработать процедуры для программы аудита;
- определить необходимые ресурсы;
- обеспечить реализацию программы аудита, включая установление целей аудита, область и критерии конкретных аудитов, определение методов проведения аудитов, а также формирование команды по аудиту и оценивание аудиторов;
- обеспечить ведение и сохранение соответствующих записей по программе аудита;
- проводить мониторинг, анализ и улучшение программы аудита.

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует информировать высшее руководство о содержании программы аудита и, где это необходимо, просить ее официально одобрить.

5.3.2 Компетентность лица, осуществляющего управление программой аудита

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

- принципы, процедуры и методы проведения аудитов;
- стандарты на системы менеджмента и связанные с ними документы;
- деятельность, осуществляемая аудируемой организацией, ее продукция и процессы;
- правовые (законодательные и нормативные) и другие требования, применимые к деятельности аудируемой организации и к ее продукции;
- потребители и поставщики аудируемой организации, а также другие заинтересованные стороны – где это применимо.

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечивать свое постоянное профессиональное развитие в целях поддержания своих знаний и навыков на уровне, необходимом для управления программой аудита.

5.3.3 Установление объема программы аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует определить объем этой программы, который может быть разным в зависимости от размеров и характера аудируемой организации, а также от вида, степени работоспособности, сложности, уровня зрелости системы менеджмента, которая будет подвергнута аудиту, и тех вопросов, которые являются важными для этой системы.

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

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

- цели, область и продолжительность каждого аудита и общего количества аудитов, которые предстоит провести, включая (при возникновении такой необходимости) действия, которые необходимо осуществить по завершении аудита;
- количество, важность, сложность, степень аналогичности и место осуществления тех видов деятельности, которые подлежат аудиту;
- факторы, влияющие на результативность системы менеджмента;
- используемые критерии аудита, такие, как мероприятия, запланированные для внедрения соответствующих стандартов на системы менеджмента, правовые (законодательные и нормативные) и контрактные требования, а также другие требования, которые организация обязалась выполнять;
- заключения по итогам предыдущих внутренних или внешних аудитов;
- языковые, культурные и социальные аспекты;
- проблемы, волнующие заинтересованные стороны, такие, как жалобы потребителей или несоответствия правовым требованиям;
- существенные изменения, происшедшие в аудируемой организации или в ее производственной деятельности;
- применяемые информационные технологии и средства коммуникации для поддержки деятельности по аудиту, в частности, при использовании метода проведения аудита организаций с отдаленными производственными площадками (см. раздел В.1);
- имевшие место внутренние и внешние происшествия, такие, как отказы продукции и/или выявление в ней несоответствий, утечка важной информации, инциденты в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, криминальные действия или инциденты в области охраны окружающей среды.

5.3.4 Выявление и оценка рисков для программы аудита

Существует много различных рисков, касающихся разработки, реализации, проведения мониторинга, анализа и улучшения программы аудита, которые могут влиять на достижение целей в этих компонентах управления программой аудита. Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует учитывать эти риски при разработке соответствующих компонентов управления. Эти риски могут касаться следующего:

- планирования, например: установление неадекватных целей аудитов и неадекватного объема программы аудита;
- ресурсов, например: выделение недостаточного времени для разработки программы аудита или для проведения аудита;
- формирования команды по аудиту, например: составление команды, которая не обладает в совокупности компетентностью, необходимой для результативного проведения аудита;
- реализации программы, например: недостаточно результативная коммуникация в ходе реализации программы;
- ведения записей и управления ими, например: недостаточно адекватная защита записей по аудиту, необходимых для демонстрации результативности программы аудита;
- мониторинга хода реализации программы, ее анализа и улучшения, например: отсутствие результативного мониторинга результатов программы аудита.

5.3.5 Разработка процедур для программы аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует разработать одну или несколько процедур, устанавливающих (в той степени, в которой это применимо) порядок осуществления следующего:

- планирования и составления графика аудитов с учетом рисков для программы аудитов;
- обеспечения информационной безопасности и соблюдения требований к конфиденциальности;
- обеспечения необходимой компетентности аудиторов и руководителей команд по аудиту;
- формирования соответствующих команд по аудиту, а также распределения обязанностей и ответственности между членами команды;
- проведения аудитов, включая применение подходящих методов осуществления выборки примеров для анализа;
- осуществления действий по завершении аудита, если таковые будут необходимы;
- представления высшему руководству отчетов об общих итогах реализации программы аудита;
- ведения и сохранения записей по программе аудита;
- проведения мониторинга и анализа деятельности и рисков и повышения результативности программы аудита.

5.3.6 Выявление ресурсов, необходимых для реализации программы аудита

При выявлении ресурсов, необходимых для реализации программы аудита, лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует учесть:

- финансовые ресурсы, необходимые для разработки и реализации деятельности по проведению аудитов, а также для управления этой деятельностью и ее улучшения;
- методы проведения аудитов;
- наличие аудиторов и технических экспертов, обладающих компетентностью, необходимой для достижения конкретных целей программы аудита;
- объем программы аудита и относящиеся к ней риски;
- временные и финансовые затраты на переезды, вопросы проживания и необходимость реализации других потребностей, возникающих в ходе аудита;
- имеющиеся информационные технологии и средства коммуникации.

5.4 Реализация программы аудита

5.4.1 Общие положения

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечить реализацию программы аудита посредством:

- доведения соответствующих частей программы аудита до связанных с ними сторон и периодического информирования этих сторон о ходе реализации программы;
- установления целей, области и критериев для каждого конкретного аудита;
- координации и составления графиков проведения аудитов и осуществления другой деятельности в соответствии с программой аудита;
- формирования команд по аудиту, обладающих необходимой компетентностью;
- предоставления командам по аудиту необходимых ресурсов;
- обеспечения проведения аудитов в соответствии с программой аудита и в пределах согласованных временных рамок;
- обеспечения фиксирования по ходу аудита осуществляемой деятельности, нахождения этих записей под соответствующим управлением и их сохранения.

5.4.2 Установление целей, области и критериев для конкретного аудита

Каждый конкретный аудит следует основывать на документально оформленных целях, области и критериях аудита. Им следует быть установленными лицом, осуществляющим управление программой аудита, и быть согласованными с общими целями программы аудита.

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

- определение того, в какой степени система менеджмента или ее часть соответствует критериям аудита;
- определение того, в какой степени деятельность, процессы и продукция соответствуют требованиям и процедурам, установленным в рамках системы менеджмента;

- оценивание того, в какой степени система менеджмента обладает способностями обеспечивать соблюдение правовых (законодательных и нормативных) и контрактных требований, а также других требований, которые организация обязалась выполнять;
- оценивание результативности системы менеджмента в достижении поставленных целей;
- выявление областей потенциального улучшения системы менеджмента.

Области проведения аудита следует соответствовать программе и целям аудита. В нее входят такие составные части, как подвергаемые аудиту территории (производственные площадки), организационные единицы, виды деятельности и процессы, а также период времени, в течение которого будет анализироваться деятельность, подвергаемая аудиту.

Критерии аудита используются как ссылки, применительно к которым оценивается соответствие. К ним могут относиться применимые политики, процедуры, стандарты, правовые (законодательные и нормативные) требования, требования к системе менеджмента, контрактные требования, отраслевые своды правил или другие запланированные мероприятия.

В случае внесения каких-либо изменений в цели, область или критерии аудита, программу аудита, если это необходимо, следует откорректировать.

Если аудиту одновременно подвергаются две или более системы менеджмента разных типов (комбинированный аудит), важно, чтобы цели, области и критерии аудита были согласованы с целями соответствующих программ аудита.

5.4.3 Выбор методов проведения аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует отобрать и определить методы результативного проведения аудита, исходя из установленных целей, объема и критериев аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ. Руководящие указания по выбору методов проведения аудита представлены в приложении В.

Если две или более аудитирующих организаций проводят совместно аудит одной и той же аудитируемой организации, лицам, осуществляющим управление конкретными программами аудитов, следует согласовать метод проведения аудита и рассмотреть вопрос ресурсного обеспечения и планирования аудита. Если в аудитируемой организации функционируют две или более систем менеджмента разного вида, в программу аудита может быть включено проведение комбинированного аудита.

5.4.4 Формирование команды по аудиту

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

Команду по аудиту следует формировать, учитывая компетентность, необходимую для достижения целей конкретного аудита в рамках установленной области аудита. 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 по аудиту, и описание процесса оценивания аудиторов.

При решении вопроса о количественном и качественном составе команды по аудиту для проведения конкретного аудита следует учесть:

- а) обеспечивает ли совокупная компетентность членов команды по аудиту потребности, необходимые для достижения целей аудита, принимая во внимание область и критерии аудита;
- б) сложность аудита, а также то, является ли аудит комбинированным или совместным;
- в) методы, которые должны быть выбраны для проведения аудита;
- г) правовые (законодательные и нормативные) и контрактные требования, а также другие требования, которые организация обязалась выполнять;
- д) необходимость обеспечения независимости членов команды по аудиту от аудитируемой деятельности, а также исключения любых конфликтов интересов [см. принцип е) в разделе 4];
- е) способность членов команды по аудиту результативно взаимодействовать с представителями аудитируемой организации и работать совместно;
- ж) язык, на котором будет проходить общение во время аудита, а также социальные и культурные особенности аудитируемой организации. Эти проблемы могут быть разрешены либо путем приобретения и наличия соответствующих навыков у самих аудиторов, либо посредством обращения за помощью к техническим экспертам.

Чтобы обеспечить наличие общей компетентности членов команды по аудиту, следует:

- выявить знания и навыки, необходимые для достижения целей аудита;

- включить в состав команды по аудиту таких лиц, которые в совокупности обеспечат наличие в команде необходимых знаний и навыков.

Если совокупная компетентность аудиторов, включенных в состав команды по аудиту, не соответствует требуемой, в состав команды следует включить технических экспертов с дополнительной компетентностью. Техническим экспертам следует действовать под руководством аудиторов, но им не следует действовать в качестве аудитора.

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

По ходу аудита может потребоваться изменить количественный и качественный состав команды по аудиту, 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 по аудиту, лицом, осуществляющим управление программой аудита, заказчиком аудита или аудитуемой организацией) до того, как в команде будут осуществлены какие-то изменения.

5.4.5 Возложение ответственности на руководителя команды по аудиту за конкретный аудит

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует возложить ответственность за проведение конкретного аудита на руководителя команды по аудиту.

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

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

- а) цели аудита;
- б) критерии аудита и все соответствующие ссылочные документы;
- с) область аудита, включая указание организационных и функциональных единиц и процессов, которые должны быть подвергнуты аудиту;
- д) методы и процедуры проведения аудита;
- е) состав команды по аудиту;
- ф) контактная информация об аудитуемой организации, месте ее расположения, времени начала и продолжительности аудита;
- г) ресурсы, выделяемые для проведения аудита;
- h) информация, необходимая для оценки выявленных рисков, оказывающих влияние на достижение целей аудита, и управления ими.

Предоставляемой руководителю команды по аудиту информации следует также (в том объеме, в котором это применимо) отражать следующие темы:

- язык общения между аудиторами и аудитуемой организацией и язык, на котором будет представлена отчетная информация об аудите, если аудиторы используют разные языки и/или их язык отличается от языка, который используется в аудитуемой организации;
- содержание отчета об аудите и схема его распространения, требуемые программой аудита;
- вопросы конфиденциальности и информационной безопасности, если это требуется в программе аудита;
- требования к охране здоровья и обеспечению безопасности труда аудиторов;
- требования к обеспечению личной безопасности и предоставленные полномочия;
- требования к осуществлению действий после завершения аудита, например (если это применимо), к действиям, которые должны быть осуществлены по итогам предыдущего аудита;
- порядок координации с деятельностью по проведению аудита, осуществляемой другими сторонами, в случае проведения 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 этому аудиту.

5.4.6 Управление результатами реализации программы аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует обеспечить, чтобы:

- был проведен анализ отчетов об аудите, включая оценивание пригодности и адекватности результатов аудита, и их утверждение;
- был проведен анализ действий по установлению коренных причин выявленных несоответствий и результативности корректирующих и предупреждающих действий;

- отчеты об аудите были направлены высшему руководству и другим соответствующим сторонам;
- была определена необходимость в каких-то дополнительных аудитах.

5.4.7 Управление записями по программе аудита и их сохранение

Лицу, 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 порядок, обеспечивающий необходимую конфиденциальность в отношении записей об аудите.

Записям следует включать в себя следующее:

- a) записи, относящиеся к программе аудита, такие, как:
 - документально оформленные цели и объем программы аудита;
 - записи, относящиеся к рискам в отношении программы аудита;
 - записи об анализах результативности программы аудита;
- b) записи, относящиеся к каждому конкретному аудиту, такие, как:
 - планы аудитов и отчеты об аудитах;
 - отчеты о несоответствиях;
 - отчеты о корректирующих и предупреждающих действиях;
 - отчеты о действиях, осуществленных по завершении аудитов (если таковые были);
- c) записи, относящиеся к персоналу, участвующему в аудитах, по таким вопросам, как:
 - результаты оценивания компетентности и деятельности членов команды по аудиту;
 - формирование команд по аудиту и отбор членов команд;
 - записи о поддержании и повышении компетентности.

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

5.5 Мониторинг программы аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует проводить мониторинг хода ее реализации, оценивая при этом:

- a) степень соответствия программам, графикам проведения и целям аудитов;
- b) деятельность членов команды по аудиту;
- c) способность команд по аудиту реализовать план аудита;
- d) информацию, получаемую в качестве обратной связи от высшего руководства, аудируемых организаций, аудиторов и других заинтересованных сторон.

Некоторые факторы могут вызвать необходимость в актуализации программы аудита, например следующие:

- результаты аудита;
- продемонстрированный уровень результативности системы менеджмента;
- изменения в системе менеджмента заказчика аудита или аудируемой организации;
- изменения в стандартах, правовых (законодательных и нормативных) и контрактных требованиях, а также в других требованиях, которые организация обязалась выполнять;
- смена поставщика.

5.6 Анализ и улучшение программы аудита

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует проводить анализ программы аудита, чтобы оценить, достигнуты ли ее цели. Выводы, сделанные в ходе анализа программы аудита, следует использовать в качестве входных данных к процессу постоянного улучшения программы.

При проведении анализа программы аудита следует рассмотреть:

- a) результаты и тренды, установленные в ходе мониторинга программы аудита;
- b) степень соответствия процедурам программы аудита;
- c) выявленные потребности и ожидания заинтересованных сторон;
- d) записи по программе аудита;
- e) альтернативные или новые методы проведения аудита;
- f) результативность мер по снижению рисков, относящихся к программе аудита;

g) вопросы конфиденциальности и информационной безопасности, относящиеся к программе аудита.

Лицу, осуществляющему управление программой аудита, следует анализировать ход реализации программы аудита в целом, выявлять области для улучшения, вносить, при необходимости, изменения в программу, а также:

- проводить анализ постоянного профессионального развития аудиторов в соответствии с положениями разделов 7.4, 7.5 и 7.6;
- представлять отчеты о результатах анализа программы аудита высшему руководству.

6 Проведение аудита

6.1 Общие положения

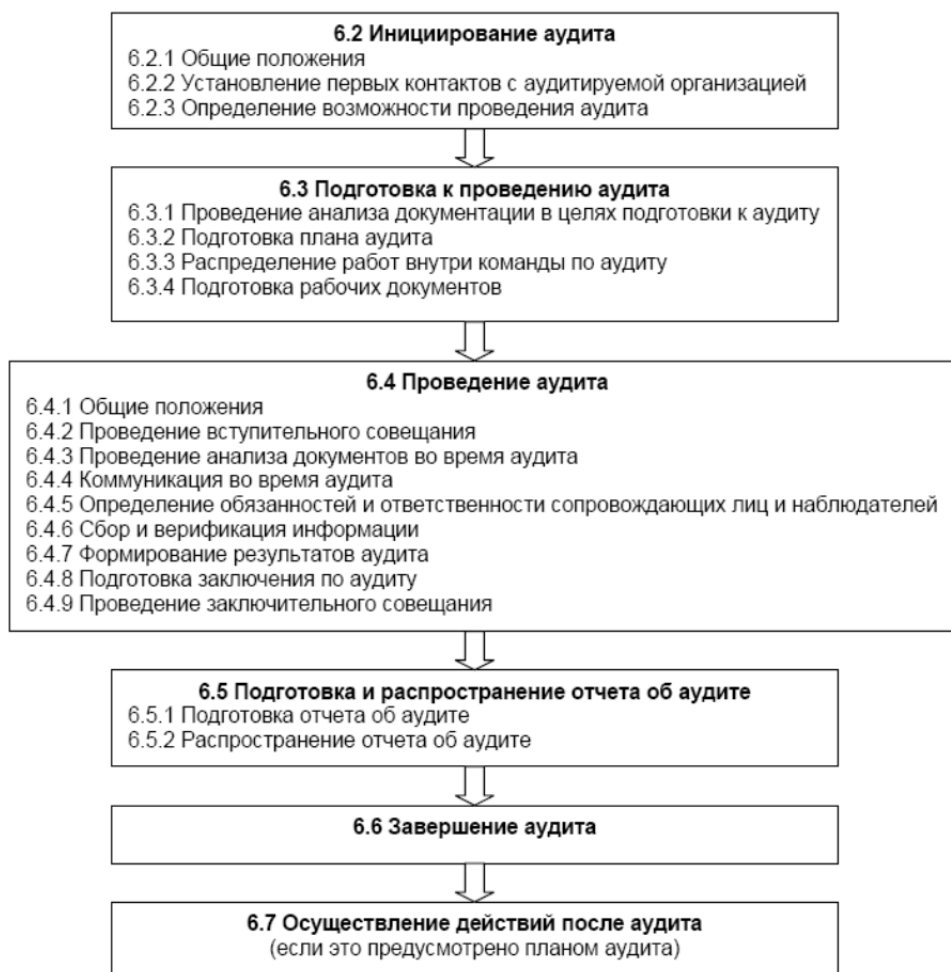
В данном разделе содержатся руководящие указания по подготовке и проведению аудита как части программы аудита. На рис. 2 представлен обзор типичных видов деятельности при проведении аудита. Степень применимости содержащихся в данном разделе положений зависит от целей и области конкретного аудита.

6.2 Инициирование аудита

6.2.1 Общие положения

После того, как аудит был инициирован, ответственность за его проведение несет назначенный руководитель команды по аудиту (см. 5.4.5) – вплоть до того, как все действия будут завершены (см. 6.6).

Для инициирования аудита следует осуществить шаги, указанные на рис. 2, при этом последовательность шагов может быть разной в зависимости от аудируемой организации, ее процессов и других специфических обстоятельств, касающихся аудита.



ПРИМЕЧАНИЕ. Указанные на рисунке номера и названия разделов и подразделов являются номерами и названиями соответствующих разделов и подразделов данного международного стандарта.

Рис. 2. Типичные виды деятельности при проведении аудита

6.2.2 Установление первых контактов с аудируемой организацией

Первые контакты с аудируемой организацией по вопросу проведения аудита могут быть как официальными, так и неофициальными, и их следует установить руководителю команды по аудиту. В этих целях следует:

- установить связь с представителями аудируемой организации;
- подтвердить полномочия на проведение данного аудита;
- предоставить информацию о целях, области и методах проведения аудита, а также о составе команды по аудиту, включая технических экспертов;
- получить разрешение на доступ к соответствующим документам и записям, необходимым для планирования аудита;
- определить применимые правовые (законодательные и нормативные) и контрактные требования, а также другие требования, относящиеся к деятельности и продукции, подлежащим аудиту;
- подтвердить соглашение с аудируемой организацией относительно степени открытости получаемой в ходе аудита информации и обращения с конфиденциальной информацией;
- определить мероприятия, необходимые для проведения аудита, включая график проведения работ;
- установить требования, действующие в аудируемой организации по вопросам доступа, охраны и безопасности (личной и информационной), охраны здоровья и обеспечения безопасности труда и другим вопросам;
- согласовать вопрос о присутствии наблюдателей и потребности в лицах, сопровождающих команду по аудиту;
- определить области, которые более всего интересуют аудируемую организацию или вызывают ее озабоченность в связи с данным аудитом.

6.2.3 Определение возможности проведения аудита

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

При определении такой возможности следует принять во внимание следующее:

- наличие, достаточность и приемлемость информации, необходимой для планирования и проведения аудита;
- готовность аудируемой организации сотрудничать с командой по аудиту;
- достаточность времени и ресурсов для проведения аудита.

Если проведение данного аудита невозможно, заказчику аудита следует предложить согласованный с аудируемой организацией альтернативный вариант.

6.3 Подготовка к проведению аудита

6.3.1 Проведение анализа документации в целях подготовки к аудиту

Следует проанализировать соответствующую документацию системы менеджмента в целях:

- сбора информации, необходимой для подготовки к осуществлению деятельности по аудиту, и соответствующих документов для работы (см. 6.3.4), например, о процессах, осуществляемых функциях;
- проведения анализа полноты документации системы менеджмента для выявления возможных несоответствий.

ПРИМЕЧАНИЕ. Руководящие указания по вопросу проведения анализа документации представлены в разделе В.2.

В состав анализируемой документации следует включать (в той степени, в какой это применимо) документы системы менеджмента и требуемые записи, а также отчеты о предыдущих аудитах. При проведении анализа документов следует учесть размеры, характер и сложность системы менеджмента аудируемой организации и ее организационной структуры, а также цели и объем аудита.

6.3.2 Подготовка плана аудита

6.3.2.1 Руководителю команды по аудиту следует подготовить план аудита, основываясь на информации, содержащейся в программе аудита и в документации, представленной аудируемой

организацией. При подготовке плана следует учесть влияние, которое окажет деятельность по аудиту на процессы аудируемой организации. Плану следует служить основой для соглашения между заказчиком аудита, командой по аудиту и аудируемой организацией в отношении проведения аудита. В плане следует скоординировать и указать четкий график осуществления деятельности по аудиту в целях достижения целей аудита наиболее результативным образом.

При определении степени детализации плана аудита следует учитывать область и сложность аудита, а также присутствие неопределенности в достижении целей аудита. При подготовке плана аудита руководитель команды по аудиту должен уделить особое внимание следующему:

- применению соответствующего метода выборочной проверки (см. раздел 3);
- составу команды по аудиту и совокупной компетентности членов команды;
- рискам для организации, вызванным проведением аудита.

Риски для организации могут быть вызваны, например, посещением членами команды по аудиту мест проведения работ и связанным с этим их влиянием на охрану здоровья и обеспечение безопасности труда работников организации, охрану окружающей среды и качество, а также создаваемыми членами команды угрозами для продукции, услуг, персонала или инфраструктуры аудируемой организации, например, из-за внесения загрязнений в помещения, где должна быть обеспечена особая чистота.

В случае комбинированных аудитов особое внимание следует уделять взаимосвязи между производственными процессами и разнонаправленными целями и приоритетами различных систем менеджмента.

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

В плане аудита следует отражать или делать ссылки на следующее:

- a) цели аудита;
- b) область аудита, включая указание тех организационных и функциональных структур, а также процессов, которые будут подвергнуты аудиту;
- c) критерии аудита и все ссылочные документы;
- d) место проведения аудита, даты проведения, ожидаемое время начала и продолжительность проведения деятельности по аудиту, включая совещания с руководством аудируемой организации;
- e) метод, который будет использован при проведении аудита, включая степень детализации выборки, которая необходима для получения признаваемых свидетельств аудита, и, если это применимо, разработанный план осуществления выборки;
- f) обязанности и ответственность членов команды по аудиту, а также сопровождающих лиц и наблюдателей;
- g) выделение соответствующих ресурсов для критических областей аудита.

План аудита может включать в себя (в той степени, в какой это применимо) также следующее:

- лицо, являющееся официальным представителем аудируемой организации на время аудита;
- язык общения между аудиторами и аудируемой организацией и язык, на котором будет представлена отчетная информация об аудите, если аудиторы используют разные языки и/или их язык отличается от языка, который используется в аудируемой организации;
- 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;
- все конкретные меры, которые должны быть приняты, чтобы снизить эффект неопределенности в достижении целей аудита;
- вопросы конфиденциальности и информационной безопасности;
- все действия, которые должны быть осуществлены после предыдущего аудита;
- все действия, которые должны быть осуществлены после запланированного аудита;
- координация деятельности по проведению аудита разными командами в случае совместного аудита.

План аудита может быть проанализирован и утвержден заказчиком аудита, и его следует направить аудируемой организации. Любые возражения со стороны аудируемой организации следует рассмотреть совместно руководителю команды по аудиту, аудируемой организации и заказчику аудита.

6.3.3 Распределение работ внутри команды по аудиту

Руководителю команды по аудиту следует, консультируясь с членами команды по аудиту, установить для каждого члена команды ответственность за проведение аудита конкретных процессов, видов деятельности, функциональных структур или производственных площадок. При распределении работ следует учитывать необходимость обеспечения независимости аудиторов, компетентность аудиторов и необходимость эффективного использования ресурсов, а также разные обязанности и ответственность аудиторов, аудиторов-стажеров и технических экспертов.

Руководителю команды по аудиту следует (в том виде, как это удобно) провести совещание с членами команды по аудиту, 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 рабочих документов

Членам команды по аудиту следует собирать и анализировать информацию, относящуюся к закреплённой за ними области аудита, и подготовить, при необходимости, рабочие документы, которые будут использоваться в качестве справочных (ссылочных) документов и для фиксации свидетельств аудита. Такие документы могут включать в себя:

- контрольные перечни вопросов (чек-листы);
- планы выборки примеров для аудита;
- формы (шаблоны) для регистрации информации, такой, как свидетельства аудита, поддерживающие принятие решений, результаты аудита и протоколы совещаний.

Использование чек-листов и форм не должно ограничивать (сдерживать) диапазон (объём) деятельности по аудиту, который может меняться на основе собранной по ходу аудита информации.

ПРИМЕЧАНИЕ. Руководящие указания по подготовке рабочих документов представлены в разделе В.4.

Рабочие документы, включая записи, появляющиеся вследствие использования этих документов, следует сохранять, по меньшей мере, до завершения аудита или до того времени, которое установлено в плане аудита. Порядок сохранения документов после завершения аудита описан в разделе 6.6. Членам команды по аудиту следует всегда надлежащим образом обеспечивать защиту (охрану) тех документов, которые содержат конфиденциальную или частную информацию.

6.4 Проведение аудита

6.4.1 Общие положения

Аудит обычно проходит в последовательности, представленной на рис. 2. Вместе с тем, данная последовательность может быть изменена, чтобы учесть обстоятельства, в которых будет проходить конкретный аудит.

6.4.2 Проведение вступительного совещания

Целями вступительного совещания являются:

- a) подтверждение согласия всех сторон (например, аудируемой организации, команды по аудиту) с планом аудита;
- b) представление членов команды по аудиту;
- c) обеспечение уверенности в том, что все запланированные действия могут быть осуществлены.

Вступительное совещание следует проводить с руководством аудируемой организации и, где это возможно, с теми, кто отвечает за функционально выделенные направления деятельности или процессы, подвергаемые 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 с составлением списка его участников. Совещание следует проводить под председательством руководителя команды по аудиту, и на нем следует рассмотреть (в том объёме, в котором это приемлемо) следующие вопросы:

- представление участников, включая наблюдателей и сопровождающих лиц, и описание возложенных на них обязанностей;
- подтверждение целей, области и критериев аудита;
- подтверждение плана аудита и других соглашений, связанных с аудитом, таких, как дата и время проведения заключительного совещания и всех промежуточных совещаний команды по

аудиту с руководством аудируемой организации, а также всех самых последних изменений в плане;

- представление методов, которые будут использоваться при проведении аудита, включая информирование аудируемой организации о том, что свидетельства аудита будут основываться на примерах информации, ставшей доступной аудиторам;
- объяснение методов, которые будут применяться для менеджмента рисков для организации, которые могут возникнуть в результате посещения организации членами команды по аудиту;
- подтверждение официальных каналов связи между командой по аудиту и аудируемой организацией;
- подтверждение языка, который будет использоваться во время аудита;
- подтверждение того, что по ходу аудита аудируемая организация будет информироваться о получаемых результатах;
- подтверждение того, что ресурсы и помещения, необходимые команде аудиторов, будут выделены;
- подтверждение соглашений по вопросам конфиденциальности и информационной безопасности;
- подтверждение наличия и применения соответствующих процедур охраны здоровья и обеспечения безопасности труда членов команды по аудиту, обеспечения их личной безопасности, а также безопасности в случае чрезвычайных ситуаций;
- информирование о способах доведения до сведения организации отчетов о результатах аудита, включая классификацию несоответствий (если таковая предусматривается);
- информирование об условиях, при которых аудит может быть прекращен;
- информирование о заключительном совещании;
- информирование о том, как поступать с возможными результатами по ходу аудита;
- информирование о системе обратной связи от аудируемой организации в отношении результатов аудита или заключений по аудиту, включая подачу жалоб или апелляций.

6.4.3 Проведение анализа документов во время аудита

Следует проанализировать соответствующие документы аудируемой организации, чтобы:

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

ПРИМЕЧАНИЕ. Руководящие указания по проведению анализа документации представлены в разделе В.2.

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 документация не может быть представлена в рамках того временного интервала, который указан в плане аудита, руководителю команды по аудиту следует информировать об этом лицо, осуществляющее управление программой аудита, и аудируемую организацию. В зависимости от целей и объема аудита следует принять решение о том, продолжать ли аудит или приостановить его до тех пор, пока не будут решены все вопросы, касающиеся документации.

6.4.4 Коммуникация во время аудита

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

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

Во время аудита руководителю команды по аудиту следует периодически в приемлемой форме сообщать аудируемой организации и заказчику аудита о ходе 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 соответствующей форме, до заказчика аудита. Следует фиксировать любые факты, находящиеся за пределами области аудита, но вызывающие опасения, беспокойство или тревогу, и сообщать о них руководителю команды по аудиту 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 по аудиту следует сообщить причины заказчику аудита и аудируемой организации для определения соответствующих действий. Такие действия могут включать в себя переутверждение или изменение плана аудита, изменение целей или области аудита или прекращение аудита.

Любую необходимость изменения плана аудита, которая может стать очевидной по ходу проведения аудита, следует подвергнуть анализу и утверждению (в приемлемой форме) как со стороны лица, осуществляющего управление программой аудита, так и со стороны аудируемой организации.

6.4.5 Определение обязанностей и ответственности сопровождающих лиц и наблюдателей

Сопровождающие лица и наблюдатели (например, представители надзорных органов или других заинтересованных сторон) могут сопровождать команду по аудиту. Им не следует влиять на проведение аудита или вмешиваться в проведение аудита. Если это не может быть обеспечено, руководителю команды по аудиту следует иметь право отказать наблюдателям в принятии участия в определенных видах деятельности по аудиту.

Все вопросы, касающиеся обязанностей наблюдателей в отношении охраны их здоровья и обеспечения безопасности их труда, личной безопасности и конфиденциальности, следует определить в соглашении между заказчиком аудита и аудируемой организацией.

Сопровождающим лицам, назначенным аудируемой организацией, следует помогать команде по аудиту и действовать на основе просьб руководителя команды по аудиту. В зону их ответственности следует включать:

- a) оказание помощи аудиторам в установлении лиц для взятия у них интервью и согласования времени этого интервью;
- b) организацию посещений конкретных производственных участков аудируемой организации;
- c) обеспечение того, чтобы правила, касающиеся процедур по охране труда и обеспечению личной безопасности, были известны членам команды по аудиту и наблюдателям и соблюдались ими.

В обязанности сопровождающих лиц может входить также:

- выполнение обязанностей свидетелей аудита, представляющих аудируемую организацию;
- предоставление пояснений или оказание помощи в сборе информации.

6.4.6 Сбор и верификация информации

Во время аудита следует посредством соответствующей выборки собирать и верифицировать информацию, касающуюся целей, области и критериев аудита, включая информацию, относящуюся к взаимодействию между функциональными структурами, видами деятельности и процессами. Свидетельством аудита может быть признана только верифицируемая информация. Свидетельства аудита, ведущие к результатам аудита, следует зафиксировать документально. Если в ходе сбора информации команде по аудиту становятся известными какие-то новые или изменившиеся обстоятельства или риски, их следует соответствующим образом обсудить в команде по аудиту.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Руководящие указания по выборке представлены в разделе В.3.

На рис. 3 представлена схема процесса, начиная со сбора информации и заканчивая формулированием заключений по аудиту.

Методы сбора информации включают в себя:

- интервью;
- наблюдение за деятельностью;
- анализ документов, включая записи.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Руководящие указания относительно источников информации представлены в разделе В.5.

ПРИМЕЧАНИЕ 2. Руководящие указания по вопросу посещения производственных площадок аудируемой организации представлены в разделе В.6.

ПРИМЕЧАНИЕ 3. Руководящие указания по вопросу взятия интервью представлены в разделе В.7.

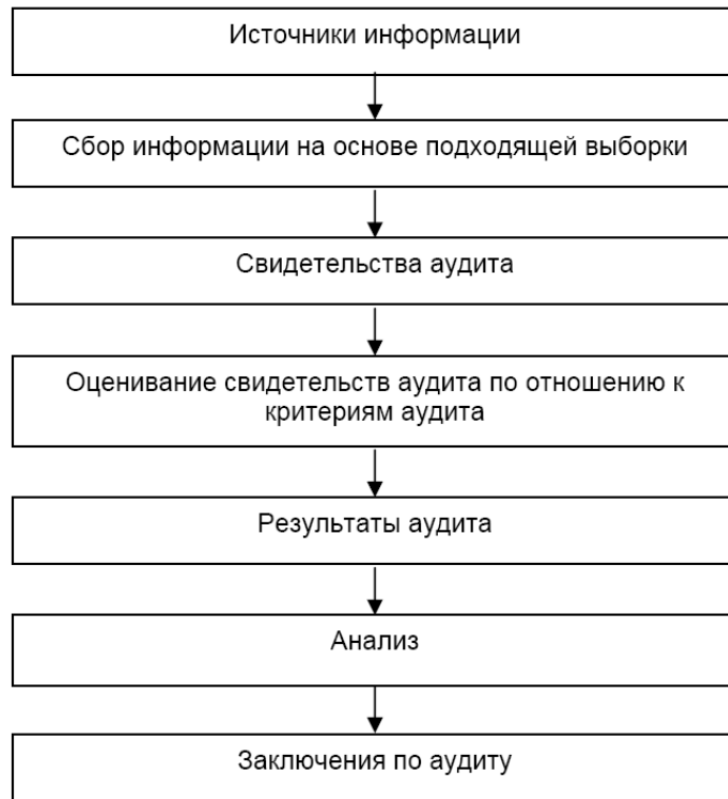


Рис. 3. Схема процесса сбора и верификации информации

6.4.7 Формирование результатов аудита

Свидетельства аудита следует оценить относительно критериев 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, отражать передовой опыт, а также фиксировать возможности для улучшения и все другие рекомендации для аудитуемой организации.

Несоответствия и поддерживающие их свидетельства аудита следует записывать. Несоответствия могут быть классифицированы (проранжированы). Их следует проанализировать вместе с аудитуемой организацией, чтобы получить подтверждение того, что свидетельства аудита точны, а несоответствия поняты аудитуемой организацией. Следует попытаться сделать все, чтобы устранить разногласия во мнениях относительно свидетельств и/или результатов аудита, а неразрешенные вопросы следует документально оформить.

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

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительные руководящие указания по вопросу установления и оценивания результатов аудита представлены в разделе В.8.

6.4.8 Подготовка заключений по аудиту

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

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

Заключения по аудиту могут касаться таких вопросов, как:

- степень соответствия системы менеджмента критериям аудита и уровень ее работоспособности, включая результативность системы менеджмента в достижении установленных целей;

- результативность внедрения, поддержания в рабочем состоянии и улучшения системы менеджмента;
- способность процесса анализа со стороны руководства обеспечить продолжающуюся пригодность, адекватность, результативность и улучшение системы менеджмента;
- степень достижения целей аудита, охват аудитом установленной области и критериев аудита;
- коренные причины выявленных несоответствий, если это предусмотрено планом аудита;
- аналогичные результаты, полученные в других подразделениях или на других производственных площадках, подвергшихся аудиту, позволяющие выявить тенденции (тренды).

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

6.4.9 Проведение заключительного совещания

Под председательством руководителя команды по аудиту следует провести заключительное совещание, чтобы представить результаты аудита и заключения по аудиту. В число участников заключительного совещания следует, где это возможно, включать руководителей аудируемой организации, которые несут ответственность за функциональные направления деятельности или процессы, подвергнутые аудиту. В это число могут быть также включены заказчик аудита и другие стороны. При необходимости, руководителю команды по аудиту следует уведомить аудируемую организацию о ситуациях, возникших в ходе аудита, которые могут понизить доверие к заключениям по аудиту. Если это установлено в системе менеджмента или в соглашении с заказчиком аудита, участники совещания должны прийти к согласию относительно временных рамок, в течение которых аудируемая организация представит план действий в отношении результатов аудита.

Степень подробности информирования о результатах аудита и заключений по аудиту должна соответствовать степени знакомства аудируемой организации с процессом аудита. В некоторых случаях заключительное совещание может быть официальным с ведением протокола и регистрацией 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:

- объяснить, что собранные свидетельства аудита основаны на выборке доступной аудиторам информации;
- объяснить способ подготовки отчета об аудите;
- объяснить, как организации следует обращаться с результатами аудита и возможные последствия этого;
- представить результаты аудита и заключения по аудиту таким образом, чтобы они были поняты и поддержаны руководством аудируемой организации;
- объяснить все последующие действия, например: реализация корректирующих действий, обращение с жалобами на аудит, процесс рассмотрения апелляций.

Все расхождения во мнениях относительно результатов аудита и заключений по аудиту между командой по аудиту 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 по улучшению. 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 по аудиту следует в соответствии с процедурами программы аудита зафиксировать итоги аудита в отчете.

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) область аудита, в особенности – охваченные аудитом организационные и функциональные единицы или процессы;
- c) заказчика аудита;
- d) состав команды по аудиту и представителей аудируемой организации, участвовавших в аудите;

- e) места, где осуществлялась деятельность по аудиту, и время осуществления этой деятельности;
- 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.

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

- план аудита с графиком выполнения 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 площадки, которые находятся в области аудита, но не были охвачены аудитом;
- обобщение заключений по аудиту и основные результаты аудита, которые привели к этому выводу;
- все неустранимые разногласия во мнениях между командой по аудиту и аудируемой организацией;
- возможности для улучшений, если это было установлено в плане аудита;
- выявленный положительный опыт;
- согласованный план последующих действий, если таковые будут;
- заявление о конфиденциальном характере содержания отчета об аудите;
- последствия аудита для программы аудита или для последующего аудита;
- перечень мест, в которые будет направлен отчет об аудите.

ПРИМЕЧАНИЕ. Отчет об аудите может быть подготовлен до заключительного совещания.

6.5.2 Распространение отчета об аудите

Отчет об аудите следует выпустить в согласованный период времени. Если это невозможно, причины следует довести до сведения аудируемой организации и лица, ответственного за управление программой аудита.

Отчет об аудите следует датировать, проанализировать и утвердить (таким образом, каким это приемлемо) в соответствии с процедурами программы аудита.

Затем отчет об аудите следует направить соответствующим получателям, которые определены процедурами аудита или планом аудита.

6.6 Завершение аудита

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

Документы, относящиеся к аудиту, следует сохранять или уничтожать по согласию участвующих сторон и в соответствии с процедурами программы аудита и применимыми требованиями.

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

Выводы и уроки из аудита следует использовать в качестве основы для постоянного улучшения деятельности системы менеджмента организации, подвергнутой аудиту.

6.7 Осуществление последующих действий

Заключения по аудиту могут, в зависимости от целей аудита, указывать на необходимость осуществления коррекции или корректирующих, предупреждающих действий или действий по улучшению. Решения о реализации таких действий принимаются и сами действия осуществляются в течение согласованного периода времени. В том виде, в котором это приемлемо, аудируемой организации следует доводить до лица, ответственного за управление программой аудита, и до команды по аудиту информацию о статусе этих действий.

Завершение и результативность этих действий следует верифицировать. Такая верификация может быть частью следующего аудита.

7 Компетентность аудиторов и их оценивание

7.1 Общие положения

Доверие к процессу аудита и способность достичь целей аудита зависят от компетентности тех лиц, которые участвуют в планировании и проведении аудитов, включая аудиторов и руководителей команды по аудиту. Компетентность следует оценивать посредством рассмотрения поведения лица и его способности применить знания и навыки, приобретенные в ходе обучения, накопления производственного опыта, подготовки в качестве аудитора и деятельности в качестве аудитора при проведении аудитов. При оценивании аудиторов следует учитывать потребности программы аудита и целей аудита. 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 по аудиту имел одинаковую компетентность, но общая компетентность членов команды по аудиту должна быть достаточной для достижения целей аудита.

Оценивание компетентности аудиторов следует планировать, проводить и документировать в соответствии с программой аудита, включая процедуры программы, для обеспечения того, чтобы результаты оценивания были объективными, последовательными, наглядными и заслуживающими доверия.

Процессу оценивания следует включать в себя следующие четыре основных шага:

- a) установление требований к компетентности персонала, участвующего в аудите, позволяющих удовлетворить потребности программы аудита;
- b) разработка критериев оценивания;
- c) выбор подходящего метода оценивания;
- d) проведение оценивания.

Результатам оценивания следует служить основой для следующего:

- отбор членов команды по аудиту (как описано в разделе 5.4.4);
- определение потребности в повышении уровня компетентности (например, проведения дополнительной подготовки);
- последующее оценивание деятельности аудиторов.

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

Процесс оценивания аудиторов и руководителей команд по аудиту представлен в разделах 7.4 и 7.5.

Аудиторов и руководителей команд по аудиту следует оценивать на основе критериев, описанных в разделах 7.2.2 и 7.2.3.

Требования к компетентности лица, осуществляющего управление программой аудита, описаны в разделе 5.3.2.

7.2 Установление требований к компетентности аудиторов в целях удовлетворения потребностей программы аудита

7.2.1 Общие положения

При решении вопроса об уровне знаний и навыков, требуемых аудитору, следует учесть:

- размеры, характер и сложность организации, подвергаемой аудиту;
- вид системы менеджмента, подвергаемой аудиту;
- цели и объем программы аудита;
- другие требования, например те, которые установлены внешними полномочными органами (где такие требования применимы);
- значение аудита для системы менеджмента аудируемой организации;
- сложность аудируемой системы менеджмента;
- неопределенность в достижении целей аудита.

Эта информация должна быть сопоставлена с информацией, указанной в разделах 7.2.3.2, 7.2.3.3 и 7.2.3.4.

7.2.2 Личное поведение

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. Им следует быть:

- этичными (нравственными), т.е. беспристрастными (справедливыми), правдивыми, искренними, честными и сдержанными;
- открытыми для дискуссии, т.е. готовыми рассматривать альтернативные идеи или точки зрения;
- дипломатичными, т.е. умеющими тактично вести себя с людьми;
- наблюдательными, т.е. активно познавать окружающую действительность и деятельность;
- проницательными, т.е. интуитивно чувствовать и быть способными понимать ситуации;
- гибкими (разносторонними), т.е. легко приспосабливаться к различным ситуациям;
- упорными, т.е. действовать настойчиво, сосредоточившись на достижении целей;
- решительными, т.е. своевременно делать выводы, основываясь на логических умозаключениях и анализе;
- уверенными в себе, т.е. результативно взаимодействуя с другими, в то же время действовать и поступать независимо;
- сильными духом, т.е. действовать ответственно и этично, даже когда осуществляемые действия могут быть непопулярными и приводить к результатам, с которыми другие не согласны или которые вызывают у них противодействие;
- готовыми к совершенствованию, т.е. делать правильные выводы из ситуаций и стремиться к более высоким результатам аудитов;
- чувствительными к культурным аспектам, т.е. изучать культуру аудируемой организации и действовать в соответствии с ней;
- готовыми к сотрудничеству, т.е. результативно взаимодействовать с другими, включая членов команды по аудиту и персонал аудируемой организации.

7.2.3 Знания и навыки

7.2.3.1 Общие положения

Аудиторам следует обладать знаниями и навыками, необходимыми для получения намеченных результатов аудитов, которые они, как предполагается, будут проводить. Всем аудиторам следует иметь как общие знания и навыки, так и специфические знания и навыки, определяемые видом проводимых аудитов и отраслями экономики, в которых действует аудируемая организация. Руководителю команды по аудиту следует иметь дополнительные знания и навыки, необходимые для того, чтобы возглавлять команду по аудиту.

7.3.2.2 Общие требования к знаниям и навыкам аудиторов систем менеджмента

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

а) **Принципы, процедуры и методы проведения аудита.** Эти знания и навыки позволяют аудитору применять соответствующие принципы, процедуры и методы при проведении различных аудитов, обеспечивая уверенность в том, что они проходят последовательным и систематическим образом. Аудитору следует быть способным:

- применять на практике принципы, процедуры и методы проведения аудита;
- результативно планировать и организовывать работу;
- проводить аудит в соответствии с согласованным графиком;
- устанавливать приоритеты и концентрироваться на тех вопросах, которые имеют существенное значение;
- собирать информацию посредством проведения результативных интервью, слушаний, наблюдений, а также анализа документов, записей и данных;
- понимать и учитывать мнение экспертов;
- понимать приемлемость и последствия использования методов выборки примеров для аудитов;
- 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;
- использовать рабочие документы для фиксации деятельности по аудиту;
- документировать результаты аудита и готовить соответствующие отчеты об аудите;

- сохранять конфиденциальность и обеспечивать защиту информации, данных, документов и записей;
 - результативно общаться устно и письменно (персонально либо с помощью переводчиков);
 - понимать виды рисков, сопутствующих аудиту.
- b) **Системы менеджмента и ссылочные документы.** Знания и навыки в этой области позволят аудитору понимать область аудита и применять критерии аудита. Следует, чтобы знания и навыки в этой области охватывали:
- стандарты на системы менеджмента или другие документы, используемые в качестве критериев аудита;
 - применение (в той степени, в какой это подходит) стандартов на системы менеджмента к аудируемой и к другим организациям;
 - взаимодействие между компонентами системы менеджмента;
 - понимание иерархии ссылочных документов;
 - применение ссылочных документов к различным ситуациям в ходе аудита.
- c) **Положение дел в организации.** Знания и навыки в этой области позволят аудитору осмыслить структуру аудируемой организации, ее практику ведения бизнеса и управления деятельностью. Следует, чтобы знания и навыки в этой области охватывали:
- типы элементов организационной структуры, их руководящий состав, размеры, внутреннюю структуру и закрепленные функции, а также внутренние взаимоотношения;
 - общие принципы и процессы бизнеса и менеджмента и связанную с этим терминологию, включая вопросы планирования, бюджетирования и управления персоналом;
 - культурные и социальные аспекты аудируемой организации.
- d) **Применимые к деятельности аудируемой организации правовые (законодательные и нормативные) и контрактные требования, а также другие требования, применимые к ней.** Знания и навыки в этой области позволят аудитору осознавать относящиеся к организации правовые (законодательные и нормативные) и контрактные требования и действовать в соответствии с ними. Знаниям и навыкам, относящимся к правовым аспектам или к деятельности аудируемой организации и производимой ею продукции, следует охватывать:
- законы и нормативные документы, а также органы, осуществляющие надзор за их соблюдением;
 - базовую терминологию в области права;
 - правила заключения контактов и вопросы ответственности за ущерб.

7.2.3.3 Специфические знания и навыки аудиторов систем менеджмента, связанные с особенностями систем и экономических секторов

Аудиторам следует иметь специфические знания и навыки, позволяющие проводить аудит конкретных типов систем менеджмента организаций, осуществляющих деятельность в определенных секторах экономики.

Эти знания и навыки охватывают:

- требования к конкретным системам менеджмента, принципы, положенные в основу этих систем, и их применение;
- правовые (законодательные и нормативные) требования, относящиеся к соответствующей системе менеджмента и сектору экономики, знание которых позволит аудитору осознать конкретные требования, относящиеся к области юрисдикции (подсудности) аудируемой организации, ее обязанностям, осуществляемым видам деятельности и выпускаемой продукции;
- требования заинтересованных сторон в отношении конкретной системы менеджмента;
- основы менеджмента, относящегося к соответствующей системе менеджмента, а также то, как использовать методы, способы, процессы и практические приемы, специфические для осуществляемого бизнеса и используемых технологий, – в объеме, достаточном для того, чтобы аудитор был способен проводить проверку системы менеджмента, получать соответствующие результаты аудита и вырабатывать заключения по аудиту;
- знания, касающиеся подвергаемых аудиту конкретного сектора деятельности, осуществляемых операций или рабочего места, – в объеме, достаточном для того, чтобы аудитор смог проводить оценивание деятельности аудируемой организации, ее процессов и продукции (товаров и услуг);

- принципы, методы и приемы менеджмента рисков, специфических для аудируемой системы и сектора экономики, знание которых позволит аудитору проводить оценку и управлять рисками, связанными с программой аудита.

ПРИМЕЧАНИЕ. Руководящие указания и примеры требований к профессиональным знаниям и навыкам аудиторов содержатся в приложении А.

7.2.3.4 Общие знания и навыки руководителей команд по аудиту

Руководителям команд по аудиту следует иметь дополнительные знания и навыки, позволяющие управлять командой по аудиту и возглавлять ее, чтобы способствовать эффективному и результативному проведению аудита. Руководителю команды по аудиту следует иметь знания и навыки, необходимые для того, чтобы:

- а) правильно учитывать сильные и слабые стороны отдельных членов команды по аудиту;
- б) поддерживать гармоничные и дружественные рабочие отношения между членами команды по аудиту;
- в) управлять процессом аудита, в т.ч.:
 - планировать проведение аудита и обеспечивать результативное использование ресурсов по ходу аудита;
 - управлять неопределенностью в достижении целей аудита;
 - обеспечивать охрану здоровья и безопасность труда членов команды по аудиту в течение аудита, включая обеспечение соблюдения аудиторами соответствующих требований в области охраны здоровья, обеспечения безопасности труда и личной безопасности;
 - организовывать и направлять деятельность членов команды по аудиту;
 - указывать направление работы и давать руководящие указания аудиторам-стажерам;
 - предотвращать и разрешать, при необходимости, конфликты;
- г) представлять команду по аудиту при коммуникациях с лицом, осуществляющим управление программой аудита, заказчиком аудита и аудируемой организацией;
- д) возглавлять команду по аудиту при выработке заключений по аудиту;
- е) готовить отчет об аудите и обеспечивать его полноту.

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

Аудиторам, которые предполагают принять участие в качестве члена команды по аудиту систем менеджмента, относящихся к разным направлениям, следует обладать компетентностью, необходимой для проведения аудита, как минимум, одной из этих систем, и пониманием взаимодействия и областей совместных действий различных систем менеджмента.

Руководителю команды по аудиту систем менеджмента, относящихся к разным направлениям, следует понимать требования каждого из стандартов на эти системы и понимать свои слабые стороны в знаниях и навыках в каждом из соответствующих направлений.

7.2.4 Обеспечение компетентности аудиторов

Знания и навыки аудиторов приобретаются путем комбинации следующего:

- прохождения официального обучения/подготовки и соответствующей практики, позволяющих приобрести знания и навыки, относящиеся к той системе менеджмента и тому сектору экономики, в аудите которых аудитор предполагает принимать участие;
- участия в программах подготовки, дающих возможность получить общие знания и навыки, необходимые аудитору;
- приобретения 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 заинтересованными сторонами;
- опыта проведения аудитов под надзором опытного аудитора, имеющего признание в той же области, что и тренируемый аудитор.

7.2.5 Руководители команд по аудиту

Руководителям команд по аудиту следует приобрести дополнительный опыт проведения аудитов, чтобы достичь уровня знаний и навыков, описанных в разделе 7.2.3. Этот дополнительный опыт следует приобрести, работая под руководством другого руководителя команды по аудиту.

7.3 Установление критериев оценивания аудиторов

Критериям следует быть качественными (такими, например, как наличие личных качеств, знаний или способностей реализовать свои навыки, продемонстрированных в ходе подготовки или во время работы) и количественными (такими, например, как продолжительность имеющегося опыта работы или обучения, количество аудитов, в которых аудитор принял участие, количество часов подготовки в качестве аудитора).

7.4 Выбор метода проведения оценивания аудиторов

Оценивание аудиторов следует проводить, используя для этого два или более метода, выбранные из числа тех, которые представлены в табл. 2. Используя эту таблицу, следует иметь в виду следующее:

- выбранные методы имеют ограничения и не всегда могут быть применены для всех случаев;
- выбранные методы могут отличаться своей надежностью;
- для обеспечения объективности, последовательности, наглядности и надежности оценивания следует использовать комбинацию методов.

Таблица 2.

Возможные методы оценивания аудиторов

Метод оценивания	Цели	Примеры
Анализ записей	Верификация биографических данных и сведений о подготовке	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)	Оценивание личных качеств и навыков коммуникации, верификация информации и проверка знаний, получение дополнительной информации	Персональное интервью
Наблюдение	Оценивание личных качеств и способности применять знания и навыки	Ролевые игры, присутствие во время аудита и наблюдение за его проведением, наблюдение за деятельностью на рабочем месте
Тестирование	Оценивание личных качеств, знаний 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 и слабых сторон	Анализ отчетов об аудите, интервью с руководителем и членами команды по аудиту и, если это возможно, получение обратной связи от аудитуемой организации

7.5 Проведение оценивания аудиторов

Информацию, собранную о лице, следует сопоставить с критериями, указанными в разделе 7.2.3. Если лицо, которое предполагается использовать для реализации программы аудита, не удовлетворяет критериям, следует провести его дополнительную подготовку, организовать приобретение дополнительного опыта работы или опыта проведения аудитов и осуществить после этого повторное оценивание этого лица.

7.6 Поддержание и повышение уровня компетентности аудиторов

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

Лицу, ответственному за управление программой аудита, следует установить приемлемые механизмы оценивания деятельности аудиторов и руководителей команд по аудиту.

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

- изменения в потребностях, имеющихся у отдельных лиц и организаций, отвечающих за проведение аудита;
- практику проведения аудитов;
- соответствующие стандарты и другие требования.

Руководящие указания и иллюстрирующие их примеры требований к знаниям и навыкам аудиторов различных систем менеджмента

А.1 Общие положения

В данном приложении представлены общие примеры требований к знаниям и навыкам аудиторов систем менеджмента в специфических областях, которые следует рассматривать как руководящие указания в целях оказания помощи лицу, ответственному за управление программой аудита, при выборе и оценивании аудиторов.

Могут иметь место и другие примеры специфических требований к знаниям и навыкам аудиторов. Предполагается, что, где это возможно, эти требования будут структурированы так же, как и первые требования, в целях обеспечения возможности их взаимного сопоставления.

А.2 Примеры специфических знаний и навыков аудиторов, специализирующихся на менеджменте безопасности транспортирования

Знаниям, относящимся к менеджменту безопасности транспортирования, и навыкам применения методов, устройств, процессов и практики деятельности в области менеджмента безопасности транспортирования следует обеспечить способность аудитора проводить проверку системы менеджмента, а также получать соответствующие результаты аудита и выработать заключения по аудиту.

Примерами соответствующих областей знаний и навыков являются:

- терминология в области менеджмента безопасности;
- понимание подходов к построению систем безопасности;
- методы оценки и снижения уровня рисков;
- анализ человеческих аспектов, связанных с менеджментом безопасности транспортирования;
- знание человеческих качеств и их взаимодействия;
- взаимодействие человека, машины, процесса и производственной среды;
- потенциальные опасности и другие факторы на рабочих местах, влияющие на безопасность;
- методы и приемы исследования инцидентов и мониторинга деятельности по обеспечению безопасности;
- оценка производственных инцидентов и аварий;
- разработка проактивных и реактивных методов измерения показателей деятельности и критериев их приемлемости.

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительную информацию можно найти в стандарте ISO 39001, разрабатываемом Проектным комитетом по системам менеджмента безопасности на дорогах Технического комитета ISO/TC 241.

А.3 Примеры специфических знаний и навыков аудиторов, специализирующихся на экологическом менеджменте

Знаниям, относящимся к данному направлению, и навыкам применения специфических для него методов, устройств, процессов и практики деятельности следует быть достаточными для того, чтобы обеспечить способность аудитора проводить проверку системы менеджмента, а также получать соответствующие результаты аудита и выработать заключения по аудиту.

Примерами областей таких знаний и навыков являются:

- терминология в области охраны окружающей среды;
- показатели деятельности в области охраны окружающей среды и экологическая статистика;
- устройства для проведения научных измерений и мониторинга;
- взаимодействие экосистем и биологическое разнообразие;
- окружающие среды, например воздух, вода, земля, фауна, флора;
- методы определения риска, например оценка экологических аспектов и их влияния, включая методы выявления наиболее значительных из них;
- оценка жизненного цикла;
- оценивание показателей деятельности в области охраны окружающей среды;
- предотвращение загрязнений и управление ими, например применение наилучшего из доступных методов для управления загрязнениями или эффективностью использования энергии;

- снижение количества и мощности источников отходов, минимизация их образования, а также методы и процессы их повторного использования, переработки отходов и обращения с ними;
- использование опасных веществ;
- учет парниковых газов и управление их выбросами;
- управление природными ресурсами, например ископаемым топливом, водой, флорой и фауной, землей;
- «экологическое» проектирование;
- отчетность по вопросам охраны окружающей среды и ее открытость;
- управление продукцией;
- методы восстановления и малоуглеродные технологии.

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительную информацию можно найти в стандартах, разработанных Техническим комитетом ISO/TC 207 по экологическому менеджменту.

А.4 Примеры специфических знаний и навыков аудиторов, специализирующихся на менеджменте качества

Знаниям, относящимся к данному направлению, и навыкам применения специфических для него методов, устройств, процессов и практики деятельности следует быть достаточными для того, чтобы обеспечить способность аудитора проводить проверку системы менеджмента, а также получать соответствующие результаты аудита и выработать заключения по аудиту.

Примерами областей таких знаний и навыков являются:

- терминология, относящаяся к менеджменту качества, управлению, организациям, процессам и продукции, характеристикам, соответствию, документации, процессам аудита и менеджмента;
- ориентация на потребителя, процессы, ориентированные на потребителя, мониторинг и измерение степени удовлетворенности потребителя, обращение с жалобами, своды практик, устранение разногласий;
- лидерство – как основная роль высшего руководства, менеджмент в целях постоянного успеха организации – как подход к менеджменту качества, позволяющий получать финансово-экономические выгоды за счет внедрения менеджмента качества, систем менеджмента качества и моделей превосходного бизнеса;
- вовлечение людей, человеческие факторы, компетентность, подготовка сотрудников и осознание;
- процессный подход, методы проведения анализа процессов, оценки их способности и управления ими, методы обращения с рисками;
- системный подход к менеджменту (рациональность систем менеджмента качества, системы менеджмента качества и целенаправленность других систем менеджмента, документация системы менеджмента качества), виды менеджмента и их значимость, проекты, планы качества, менеджмент конфигурации;
- постоянное улучшение, инновации и извлечение уроков;
- подход к выработке решений на основе фактов, методы оценки рисков (выявление, анализ и оценивание рисков), оценивание менеджмента качества (аудит, анализ и самооценка), методы измерений и мониторинга, требования к процессам измерения и измерительному оборудованию, анализ коренных причин, статистические методы;
- характеристики процессов и продукции, включая услуги;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками, требования к системе менеджмента качества и требования к продукции, конкретные требования к менеджменту качества в различных секторах экономики.

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительную информацию можно найти в стандартах, разработанных Техническим комитетом ISO/TC 176 по менеджменту качества.

А.5 Примеры специфических знаний и навыков аудиторов, специализирующихся на менеджменте записей (архивов)

Знаниям, относящимся к данному направлению, и навыкам применения специфических для него методов, устройств, процессов и практики деятельности следует быть достаточными для того, чтобы обеспечить способность аудитора проводить проверку системы менеджмента, а также получать соответствующие результаты аудита и выработать заключения по аудиту.

Примерами областей таких знаний и навыков являются:

- терминология в области записей, процессов менеджмента записей и систем менеджмента записей;
- разработка показателей и критериев деятельности;

- исследование и оценивание практики ведения записей с помощью интервью, наблюдения и валидации;
- выборочный анализ записей, создаваемых в ходе бизнес-процессов. Ключевые характеристики записей, систем ведения записей, процессов ведения записей и методов управления записями;
- оценка рисков (например, оценка рисков, связанных с ошибками и нарушениями при создании форм записей, их ведении и хранении, а также при управлении соответствующими записями о бизнес-процессах организации);
- осуществление и адекватность процесса создания форм записей, их ведения и хранения, а также управления записями;
- оценка адекватности и функционирования систем ведения записей (включая бизнес-системы для создания форм записей и управления записями), пригодность применяемых технологических средств, а также сооружений и оборудования;
- установление различных уровней компетентности для осуществления менеджмента записей внутри организации и проведение оценки соответствия компетентности этим уровням;
- понимание значимости содержания, обстоятельств получения, структуры,
- представительности информации (метаданных), требуемой для установления записей и систем записей и управления ими, и управления этой информацией;
- методы развития техники ведения специфических записей;
- методы, используемые для создания форм записей в электронном виде или на цифровых носителях, а также для ведения, обработки и распространения таких записей и обеспечения их длительной сохранности;
- выявление и значимость именной документации для процесса ведения записей.

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительную информацию можно найти в стандартах, разработанных подкомитетом № 11 Технического комитета ISO/TC 46 по менеджменту записей.

А.6 Примеры специфических знаний и навыков аудиторов, специализирующихся на менеджменте устойчивости и безопасности бизнеса, подготовленности к чрезвычайным ситуациям и обеспечения непрерывности бизнеса

Знаниям, относящимся к данному направлению, и навыкам применения специфических для него методов, устройств, процессов и практики деятельности следует быть достаточными для того, чтобы обеспечить способность аудитора проводить проверку системы менеджмента, а также получать соответствующие результаты аудита и выработать заключения по аудиту.

Примерами областей таких знаний и навыков являются:

- процессы, научные и технологические основы менеджмента устойчивости и безопасности, подготовленности к чрезвычайным ситуациям, реагирования на изменения, обеспечения непрерывности деятельности и ее восстановления;
- методы сбора и мониторинга закрытой информации;
- менеджмент рисков неблагоприятных событий (предвидение таких событий, исключение их проявления, предотвращение их возникновения, смягчение их последствий, реагирование на проявление и возвращение в исходное состояние после их завершения);
- оценка рисков (выявление и оценка имущества, а также выявление, анализ и оценивание рисков) и анализ влияния (по отношению к человеку, физическому имуществу и нематериальным активам, а также к окружающей среде);
- управление рисками (меры приспособления к риску, проактивные и реактивные меры);
- методы и приемы обеспечения целостности информации и ее недоступности (закрытости);
- методы обеспечения личной безопасности и защиты персонала;
- методы и приемы защиты имущества и физической защиты;
- методы и приемы предотвращения и сдерживания инцидентов, а также менеджмента безопасности;
- методы и приемы смягчения последствий инцидентов, реагирования на них и управления в кризисных ситуациях;
- методы и приемы управления непрерывностью деятельности, действиями в аварийных ситуациях и восстановительными работами;
- методы и приемы мониторинга и измерения деятельности, а также отчетности о ней (включая методы проведения тренировок и тестирования).

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительную информацию можно найти в соответствующих стандартах, разработанных Техническими комитетами ISO/TC 8, ISO/TC 223 и ISO/TC 247 по менеджменту устойчивости, безопасности, подготовленности и обеспечению непрерывности.

А.7 Примеры специфических знаний и навыков аудиторов, специализирующихся на менеджменте информационной безопасности

Знаниям, относящимся к данному направлению, и навыкам применения специфических для него методов, устройств, процессов и практики деятельности следует быть достаточными для того, чтобы обеспечить способность аудитора проводить проверку системы менеджмента, а также получать соответствующие результаты аудита и выработать заключения по аудиту.

Примерами областей таких знаний и навыков являются:

- руководящие указания, содержащиеся в стандартах ISO/IEC 27000, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, ISO/IEC 27003, ISO/IEC 27004 и ISO/IEC 27005;
- выявление и оценивание требований потребителей и заинтересованных сторон;
- законы и нормативные акты, относящиеся к информационной безопасности, например: защита интеллектуальной собственности; содержание, защита и распространение записей о деятельности организации; защита данных и личной информации; требования к управлению криптографической информацией; противодействие террору; электронные торги; электронные и цифровые подписи; надзор за рабочими местами; эргономика рабочих мест; перехват и мониторинг данных, распространяемых по системам телекоммуникаций (например по e-mail); заражение компьютеров; сбор доказательств в электронном виде; тестирование наличия вирусов и т.д.;
- процессы, научные достижения и технологии в области менеджмента информационной безопасности;
- оценка рисков (выявление, анализ и оценивание), а также тенденции в технологиях, угрозы и слабые места в системе защиты;
- менеджмент рисков в области информационной безопасности;
- методы и практика управления информационной безопасностью (электронные и физические);
- методы и практика обеспечения целостности информации и ее недоступности (закрытости);
- методы и практика измерений и оценивания результативности системы менеджмента информационной безопасности и связанных с ней методов и способов управления;
- методы и практика измерений и мониторинга осуществляемой деятельности и ведения соответствующих записей (включая результаты тестирования, аудитов и анализов).

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительную информацию можно найти в соответствующих стандартах, разработанных подкомитетом №27 по менеджменту информационной безопасности совместного Технического комитета ISO/IEC JTC 1.

А.8 Примеры специфических знаний и навыков аудиторов, специализирующихся на менеджменте охраны здоровья и обеспечения безопасности труда

А.8.1 Общие знания и навыки

Знаниям, относящимся к данному направлению, и навыкам применения специфических для него методов, устройств, процессов и практики деятельности следует быть достаточными для того, чтобы обеспечить способность аудитора проводить проверку системы менеджмента, а также получать соответствующие результаты аудита и выработать заключения по аудиту.

Примерами областей таких знаний и навыков являются:

- выявление опасностей, включая те опасности и другие факторы, которые влияют на деятельность человека на его рабочем месте (такие, как физические, химические и биологические, равно как и половые, возрастные, умственные или другие психофизические, психологические факторы или состояние здоровья);
- оценка рисков, определение мер управления рисками и передача рисков [определение мер управления рисками следует основывать на «иерархии мер управления» (см. раздел 4.3.1 OHSAS 18001:2007)];
- оценивание показателей состояния здоровья и умственного состояния (включая физиологические и психологические показатели), а также принципы их оценки;
- методы мониторинга и оценки рисков в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда (включая те риски, которые связаны с человеческими факторами, указанными выше, или с санитарно-гигиенической обстановкой на рабочих местах) и стратегии исключения этих рисков или минимизации их проявления;
- поведение людей, непосредственное взаимодействие людей между собой и взаимодействие людей с механизмами, процессами и производственной средой (включая рабочее место, принципы проектирования, учитывающие вопросы эргономики и безопасности, а также информационные технологии и методы коммуникации);
- установление различных требований к содержанию и уровню компетентности персонала в вопросах охраны здоровья и обеспечения безопасности труда внутри организации и проведение оценки этой компетентности;

- методы стимулирования участия персонала в этой деятельности и их вовлечение;
- методы стимулирования сотрудников к обеспечению хорошего самочувствия и воспитанию самодисциплины (в отношении курения, наркотиков, алкоголя, избыточного веса, физических упражнений, стрессов, агрессивного поведения и т.д.) – как в рабочее, так и в свободное время;
- разработка и осуществление проактивных и реактивных измерений показателей деятельности и оценивание их результатов;
- принципы и практика выявления потенциально возможных аварийных ситуаций, а также планирования деятельности в таких ситуациях, их предотвращения, реагирования на такие ситуации и ликвидации их последствий;
- методы расследования инцидентов (включая травмирование и нанесение ущерба здоровью, вызванные работой) и их оценивания;
- выявление и использование информации, относящейся к охране здоровья (включая мониторинг данных о связанных с работой воздействиях и заболеваниях), с учетом особой конфиденциальности в отношении конкретных аспектов такой информации;
- системы предельно допустимых воздействий;
- методы мониторинга и фиксации показателей деятельности в области охраны здоровья и обеспечения безопасности труда;
- понимание правовых (законодательных и нормативных) и других требований, относящихся к вопросам охраны здоровья и обеспечения безопасности труда, позволяющее аудитору оценивать систему менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда.

А.8.2 Знания и навыки, специфические для конкретного сектора экономики, в котором будет проводиться аудит

Знаниям и навыкам, связанным с конкретным сектором экономики, в котором будет проводиться аудит, следует быть достаточными для того, чтобы аудитор был способен проводить проверку системы менеджмента в рамках этого сектора, а также получать соответствующие результаты аудита и вырабатывать заключения по аудиту.

Примерами областей таких знаний и навыков являются:

- процессы, оборудование, сырьевые материалы, опасные вещества, производственные циклы, деятельность по поддержанию работоспособности оборудования, логистика, организация производственных потоков, практика деятельности, сменное планирование, внутриорганизационная культура, лидерство руководителей, поведение людей и другие вопросы, характерные для соответствующего вида работ или сектора экономики;
- типичные для сектора экономики опасности и риски, включая факторы, влияющие на поведение и здоровье человека.

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительную информацию можно найти в соответствующих стандартах, разработанных проектной группой OHSAS по менеджменту охраны здоровья и обеспечения безопасности труда.

Дополнительные руководящие указания аудиторам по планированию и проведению аудитов

В.1 Методы, применимые к аудиту

Аудит можно проводить, используя широкий спектр методов проведения аудита. В этом приложении приведены описания наиболее часто используемых методов. Выбор метода зависит от установленных целей, области и критериев аудита, а также от его продолжительности и места проведения аудита. Следует также учесть компетентность, имеющуюся у аудиторов, и неопределенности, связанные с применением конкретного метода. Путем варьирования и комбинирования различных методов можно оптимизировать результативность и эффективность процесса аудита и его результаты.

Проведение аудита включает в себя взаимодействие отдельных лиц с аудируемой системой менеджмента и методикой, используемую при проведении аудита. В табл.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, ориентированные на проведение действий «вне места выполнения работ», могут применяться одновременно.

ПРИМЕЧАНИЕ. Дополнительную информацию по вопросу посещения мест выполнения работ можно найти в разделе В.6.

Ответственность за результативное применение методов аудита на запланированных стадиях каждого конкретного аудита лежит либо на лице, ответственном за управление программой аудита, либо на руководителе команды по аудиту. При этом руководитель команды по аудиту несет ответственность за осуществление соответствующей деятельности в рамках выбранных методов.

Возможность применения методов, относящихся к аудитам, осуществляемым вне места проведения работ, может зависеть от степени доверия между аудитором и персоналом аудируемой организации.

В зависимости от программы аудита следует обеспечить уверенность в том, что использование методов проведения аудита «вне места выполнения работ» и «на месте выполнения работ» является пригодным и сбалансированным, чтобы обеспечить достижение целей программы аудита.

Методы, применимые к аудиту

Степень взаимодействия между аудиторами и аудитуемой организацией	Местонахождение аудиторов	
	На месте выполнения работ	Вне места выполнения работ
Непосредственное взаимодействие с работниками аудитуемой организации	Проведение интервью Заполнение чек-листов и вопросников совместно с представителями аудитуемой организации Проведение анализа документов совместно с представителями аудитуемой организации Проверка на месте на основе выборки	Применение интерактивных способов коммуникации для: - проведения интервью; - заполнения чек-листов и вопросников; - проведения анализа документов совместно с представителями аудитуемой организации.
Без непосредственного взаимодействия с сотрудниками	Проведение анализа документов (например: записей, результатов анализа данных) Наблюдение за выполняемой работой Посещение производственной площадки Заполнение чек-листов Выборочная проверка (например проверка продукции)	Проведение анализа документов (например: записей, результатов анализа данных) Наблюдение за выполняемой работой с помощью средств надзора, учитывая при этом общественные и правовые требования Анализ данных
<p>Деятельность по проведению аудита «на месте выполнения работ» осуществляется непосредственно в аудитуемой организации. Деятельность по проведению аудита «вне места выполнения работ» осуществляется в любом месте вне аудитуемой организации, в зависимости от расстояния до нее.</p> <p>Интерактивная деятельность по аудиту представляет собой взаимодействие между персоналом аудитуемой организации и командой по аудиту. Неинтерактивная деятельность по аудиту представляет собой взаимодействие аудиторов не с представителями аудитуемой организации, а с оборудованием, устройствами/сооружениями и документацией.</p>		

В.2 Проведение анализа документов

Аудиторам следует проанализировать:

- является ли информация, содержащаяся в документах:
 - полной (содержится ли в документах вся ожидаемая информация);
 - корректной и точной (соответствует ли содержание документов другим достоверным источникам, таким, например, как стандарты и нормативные документы);
 - согласованной (является ли документ последовательным в своем изложении и согласован ли он с другими связанными с ним документами);
 - актуальной (является ли содержание документов актуальным);
- в полной ли мере документы, подлежащие анализу, охватывают область аудита и в достаточной ли мере они предоставляют информацию, необходимую для достижения целей аудита;
- позволяет ли использование информации и методов коммуникации, в зависимости от метода проведения аудита, обеспечить рациональное проведение аудита, при этом особое внимание требуется уделить обеспечению информационной безопасности в связи с имеющимися нормами и правилами, относящимися к защите информации (в особенности той, которая выходит за рамки области аудита, но, тем не менее, содержится в документах).

ПРИМЕЧАНИЕ. Анализ документов может служить индикатором результативности управления документами в рамках системы менеджмента аудитуемой организации.

В.3 Выборочная проверка**В.3.1 Общие положения**

Выборочный аудит проводится, когда в ходе аудита 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 каждую запись или каждое место из этой совокупности. Выборочный аудит большой

совокупности означает процесс, в ходе которого отбирается менее 100% объектов из набора всех доступных данных, чтобы получить и оценить некоторые характеристики этой совокупности, на основе которых 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, и поэтому заключения аудиторов могут быть ошибочными и отличаться от тех, которые могли бы быть сделаны, если бы анализу была подвергнута вся совокупность. Существуют также риски, связанные с вариабельностью совокупности, из которой отбираются примеры, и с методом выборки примеров.

Выборочный аудит обычно включает в себя следующие шаги:

- установление целей плана выборки примеров;
- выбор объема и состава совокупности, из которой будут выбираться примеры для аудита;
- выбор метода выборки примеров;
- установление объема выборки;
- проведение выборки примеров;
- сбор информации, ее оценка, документирование результатов и отчетность.

При проведении выборки примеров следует уделить внимание качеству имеющихся в распоряжении данных, поскольку выбор 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 образца или всей совокупности объектов.

Отчетность о выбранном примере может учитывать размеры примера, метод выборки, оценки, сделанные на основе примера, а также уровень доверия к примеру.

Выборочный аудит может быть основан либо на методе здравого смысла (см. В.3.2), либо на случайной выборке (см. В.3.3).

В.3.2 Выборка, основанная на здравом смысле

Выбор примеров для аудита, основанный на здравом смысле, зависит от знаний, навыков и опыта членов команды по аудиту (см. раздел 7). Для реализации этого метода может быть рассмотрено следующее:

- предыдущий опыт проведения аудита в аналогичной области;
- сложность требований [включая правовые (законодательные и нормативные) требования] с точки зрения достижения целей аудита;
- сложность и взаимосвязь процессов организации и элементов системы менеджмента;
- степень изменений в технологиях, человеческих факторах или системе менеджмента;
- области наибольшего риска, выявленные в ходе предыдущих аудитов, а также области улучшений;
- выходные данные, получаемые в ходе мониторинга системы менеджмента.

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

В.3.3 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 об 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 непрерывной шкалой.
- 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 предпочтительным является подход, основанный на переменных характеристиках.

- Ключевыми факторами, которые могут повлиять на план выборки примеров для аудита, являются:
 - размеры организации;
 - количество компетентных аудиторов;
 - частота аудитов, проводимых в течение года;
 - продолжительность отдельного аудита;
 - степень доверия к заключениям по аудиту, требуемая внешними заинтересованными сторонами.
- 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 входит 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.

В.4 Подготовка рабочих документов

При подготовке рабочих документов членам команды по аудиту 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 комбинированном аудите следует разработать рабочие документы, позволяющие избежать дублирования в работе, посредством:

- сбора в одно место родственных требований, содержащихся в разных стандартах на системы менеджмента;
- согласования содержания соответствующих чек-листов и вопросников.

Рабочим документам следует быть адекватными, чтобы охватить все элементы системы менеджмента, попадающие в область аудита. Рабочие документы могут быть созданы с использованием носителей любого вида.

В.5 Выбор источников информации

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

- интервьюирование сотрудников и других лиц;
- наблюдение за осуществляемой деятельностью, а также за окружающей производственной средой и условиями на рабочем месте;
- документы, такие, как политики, цели, планы, процедуры, стандарты, инструкции, лицензии и разрешения, спецификации, чертежи, контракты и другие документы;
- записи, такие, как записи о проведенных инспекциях, повестки дня собраний, отчеты об аудитах, записи, создаваемые в ходе реализации программы мониторинга, и результаты измерений;
- обобщенные данные, результаты их анализа, а также показатели деятельности;
- информацию о планах выборок в аудируемой организации, о процедурах управления выборками и о процессах измерений;
- отчеты из других источников, например от потребителей, обзоры, подготовленные внешними организациями, полученные внешними организациями результаты измерений, другую уместную информацию от внешних сторон и рейтинг поставщиков;
- базы данных и вебсайты;
- имитацию и моделирование.

В.6 Руководящие указания по посещению места расположения аудируемой организации

Для минимизации взаимовлияния деятельности по аудиту и рабочих процессов аудируемой организации и для обеспечения охраны здоровья и безопасности труда команды по аудиту во время посещения следует принять во внимание следующее:

- a) при планировании визита:
 - получение разрешения на посещение и доступ к тем местам аудируемой организации, которые должны быть посещены в соответствии с областью аудита;
 - получение аудиторами адекватной информации (например, путем проведения краткой презентации) 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, включая, где это уместно, передачу в аудируемую организацию запроса и получение рекомендаций о необходимости проведения вакцинации и таможенной очистки;
 - получение подтверждения от аудируемой организации того, что, в соответствующих обстоятельствах, команда по аудиту будет обеспечена соответствующими средствами индивидуальной защиты;
 - обеспечение (кроме внеплановых и внезапных аудитов) уверенности в том, что персонал, который планируется посетить, будет проинформирован о целях и области аудита;
- b) во время осуществления деятельности по аудиту на площадке аудируемой организации:
 - исключение внесения любых не являющихся необходимыми возмущений в производственные процессы;
 - обеспечение правильного применения членами команды по аудиту средств индивидуальной защиты;
 - обеспечение того, чтобы до команды по аудиту были доведены процедуры действий в аварийных ситуациях (пути эвакуации, расположение аварийных выходов и мест сбора и т.д.);
 - установление взаимосвязи по вопросам соблюдения графика проведения аудита в целях исключения его нарушения;
 - установление размера команды по аудиту и количества сопровождающих лиц и наблюдателей в соответствии с областью аудита в целях максимально возможного исключения воздействия на 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 членов команды по аудиту необходимой компетентности или допуска к этим работам;
 - в случае возникновения во время посещения производственной площадки инцидента руководителю команды по аудиту следует проанализировать ситуацию с аудируемой организацией и, при необходимости, с заказчиком аудита и достичь согласия по вопросу о том, должен ли быть аудит прекращен, изменен план проведения аудита или аудит должен быть продолжен:
 - при намерении осуществлять фотографирование или видеосъемку заблаговременно запросить на это согласие уполномоченных лиц аудируемой организации и рассмотреть возникающие при этом вопросы безопасности и конфиденциальности, а также исключить фотографирование отдельных лиц без их согласия;
 - 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.

В.7 Проведение интервью

Интервью являются одним из важных способов сбора информации. 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 иметь в виду следующее:

- интервью следует проводить с лицами, представляющими соответствующий уровень управления и функциональную структуру, осуществляющую деятельность или решающую задачи в рамках объема аудита;

- обычно интервью следует проводить в рабочее время и, где это возможно, на обычном рабочем месте лица, подвергаемого аудиту;
- следует попытаться сделать так, чтобы лицо, подвергаемое аудиту, находилось в комфортной для себя среде накануне и во время интервью;
- следует объяснить интервьюируемому причины интервью и ведущиеся по ходу интервью записи;
- интервью может быть начато с просьбы описать свою работу;
- тщательно выбирайте тип задаваемого вопроса (например: открытый, закрытый, наводящий вопрос);
- результаты интервью следует обобщить и проанализировать с интервьюируемым лицом;
- следует выразить благодарность интервьюируемому лицу за согласие дать интервью и сотрудничество.

В.8 Результаты аудита

В.8.1 Определение результатов аудита

При определении результатов аудита следует учесть:

- результаты деятельности, осуществленной на основании отчетов о предыдущих аудитах и сделанных там заключений;
- требования заказчика аудита;
- результаты, указывающие на превышение обычного имеющегося уровня, и на возможности улучшения;
- объем выборки;
- категоризацию (если таковая применяется) результатов аудита.

В.8.2 Регистрация соответствий

Для регистрации соответствия следует рассмотреть:

- установление критерия аудита, соответствие которому показывается;
- свидетельство аудита, подтверждающее соответствие;
- декларацию о соответствии, если это применимо.

В.8.3 Регистрация несоответствий

Для регистрации несоответствия следует рассмотреть:

- описание критерия аудита или ссылки на него;
- декларацию о несоответствии;
- свидетельство аудита;
- соответствующие результаты аудита, если это применимо.

В.8.4 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 наличия связи с соответствующими или аналогичными критериями, относящимися к другим системам менеджмента.

В зависимости от соответствующих договоренностей с заказчиком аудита аудитор может:

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

В зависимости от договоренностей (соглашений) с заказчиком аудита аудитор может давать аудируемой организации рекомендации о том, как реагировать на такие результаты аудита.

Библиография

- [1] *ISO 2859-4, Sampling procedures for inspection by attributes – Part 4: Procedures for assessment of declared quality levels.*
ISO 2859-4. Процедуры выборочного контроля по альтернативному признаку. Часть 4: Процедуры для проведения оценки заявленного уровня качества.
- [2] *ISO 9000:2005, Quality management systems – Fundamentals and vocabulary.*
ISO 9000:2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- [3] *ISO 9001, Quality management systems – Requirements.*
ISO 9001. Системы менеджмента качества. Требования.
- [4] *ISO 14001, Environmental management systems – Requirements with guidance for use.*
ISO 14001. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по их применению.
- [5] *ISO 14050, Environmental management – Vocabulary.*
ISO 14050. Экологический менеджмент. Словарь.
- [6] *ISO/IEC 17021:2011, Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certifications of management systems.*
ISO/IEC 17021:2011. Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.
- [7] *ISO/IEC 20000-1, Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements.*
ISO/IEC 20000-1. Информационные технологии. Менеджмент сервисов. Часть 1: Требования к системе менеджмента сервисов.
- [8] *ISO 22000, Food safety management systems – Requirements for any organization in the food chain*
ISO 22000. Система менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования к системе для любой организации в цепи поставок.
- [9] *ISO/IEC 27000, Information technology – Security techniques – Information security management systems – Overview and vocabulary*
ISO/IEC 27000. Информационные технологии. Методы и средства обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Обзор и словарь
- [10] *ISO/IEC 27001, Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements*
ISO/IEC 27001. Информационные технологии. Методы и средства обеспечения безопасности. Системы менеджмента информационной безопасности. Требования
- [11] *ISO/IEC 27002, Information technology – Security techniques – Code of practice for information security management*
ISO/IEC 27002. Информационные технологии. Методы и средства обеспечения безопасности. Свод практики для менеджмента информационной безопасности
- [12] *ISO/IEC 27003, Information technology – Security techniques – Information security management systems implementation guidance*
ISO/IEC 27003. Информационные технологии. Методы и средства обеспечения безопасности. Руководящие указания по внедрению системы менеджмента информационной безопасности
- [13] *ISO/IEC 27004, Information technology – Security techniques – Information security management – Measurement*
ISO/IEC 27004. Информационные технологии. Методы и средства обеспечения безопасности. Менеджмент информационной безопасности. Измерения
- [14] *ISO/IEC 27005, Information technology – Security techniques – Information security risk management*
ISO/IEC 27005. Информационные технологии. Методы и средства обеспечения безопасности. Менеджмент рисков информационной безопасности
- [15] *ISO 28000, Specification for security management systems for supply chain*
ISO 28000. Спецификация для систем менеджмента безопасности в цепочке поставок
- [16] *ISO 30301(1), Information and documentation – Management system for records – Requirements*
ISO 30301¹⁾. Информация и документация. Система менеджмента записей.
Требования
- [17] *ISO 31000, Risk management – Principles and guidelines*
ISO 31000. Менеджмент рисков. Принципы и руководящие указания
- [18] *ISO 39001(2), Road traffic safety (RTS) management systems – Requirements with guidance for use*
ISO 39001(2). Системы менеджмента безопасности на дорогах. Требования и руководящие указания по их применению
- [19] *ISO 50001, Energy management systems – Requirements with guidance for use*
ISO 50001. Системы менеджмента энергии. Требования и руководящие указания по их применению
- [20] *ISO Guide 73:2009, Risk management – Vocabulary*

- Руководство ISO 73:2009. Менеджмент рисков. Словарь
- [21] OHSAS 18001:2007, *Occupation health and safety management systems – Requirements*
OHSAS 18001:2007. Системы менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда. Требования
- [22] ISO 9001 Auditing Practices Group papers available at:
www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
Материалы Группы по практике проведения аудитов соответствия ISO 9001 доступны по адресу:
www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
- [23] ISO 19011 *additional guidelines*²⁾ available at: www.iso.org/19011auditing
Дополнительные руководящие указания по применению стандарта ISO 19011²⁾ доступны по адресу:
www.iso.org/19011auditing

¹⁾ Будет опубликовано

²⁾ Идет разработка