
ОДИТИНГ НА КАЧЕСТВОТО

*Михаил МИХАЙЛОВ**

Quality auditing is an objective tool to assess the effectiveness of implementing the quality management system and to identify the necessary measures for its improvement. Compliance with the requirements of ISO 9001:2015, ISO 19011:2011 and ISO 17021:2011 ensure quality in conducting audits of management systems, which in turn ensures the production of reliable and safe products for the population.

Одитът на качеството е обективно събиране на информация, последвано от независим анализ на експерти, с които да се определи съответствието с изискванията, на които трябва да отговаря както дадена стока или услуга, така и дадена система. Достоверна информация може да се получи чрез детайлно проучване на документацията, обективно наблюдение и измерване на параметри, свързани с качеството. С одита се цели оценка на ефективността от прилагането на Системата за управление на качеството и набелязване на необходимите мерки за нейното подобряване. Квалифицираните лица, които оценяват съответствието, са одитори.

В случай, че одитът се провежда от специално обучени опитни служители на фирмата, той се определя като „одит от първа страна“. [3] С него се установява съответствието с изискванията на стандарта, откриват се оперативни проблеми и се посочват действия за отстраняването им.

„Одит от втора страна“ [3] се осъществява по настояване на клиентите на даден доставчик. Неговата цел е да се получи увереност, че изискванията на поръчителя (клиента) по отношение на доставчика се изпълняват. Този одит трябва да е обективен и професионален, защото от неговите резултати могат да произтекат много негативни последици и за двете страни.

„Одит от трета страна“ [3] се провежда от независима и незаинтересована страна, като при него основната цел е сертификацията на Системата за управление на качеството. При този одит участие има и заинтересе-

* Авторът е доцент, доктор във Висшето училище по сигурност и икономика – Пловдив.

сованата страна, защото при него се извършва безпристрастен и професионален анализ на състоянието на системата в организацията.

В одитирането на качеството са известни следните четири типа одит:

– Системен одит, с който се определя адекватността на документираната Система по качество, отчитат се пропуските и се изготвя доклад, който да послужи за последващ основен одит за съответствие.

– Одит за съответствие, с който се изяснява до каква степен Системата за управление на качеството на организацията отговаря на изискванията на стандарт ISO 9001:2015.

– Вертикален одит, с който се одитира производството на продукт, процес или проект за установяване на съответствието с всички клаузи на договора за изпълнението му.

– Хоризонтален одит, с който се изяснява съответствието на определен елемент на Системата за управление на качеството (процес, услуга, документация).

Сертификационните одити са три вида:

– Първоначален сертификационен одит се извършва, когато оторизиран сертификационен орган оценява съответствието на Системата за управление на качеството в дадена организация спрямо изискванията на стандарт ISO 9001:2015 и издава сертификата.

– Надзорен сертификационен одит се провежда, за да се оцени състоянието на вече сертифицирана система, като обикновено се разглеждат само определени елементи от нея за съответствие спрямо изискванията.

– Продължаващ сертификационен одит се осъществява, когато трябва да се продължи действието на вече издаден сертификата. Той се провежда задължително преди изтичането на срока на действие на предходния сертификата и дава възможност след обстойна проверка на всички елементи от системата за удължаване на сертификата в посочен времеви интервал.

През 2004 г. комитетите на Международната организация по стандартизация – ISO/TC 176/SC3 и ISO/TC 207/SC2 създават стандарта за организация и провеждане на вътрешен одит ISO 19011:2004. В него са посочени обхватът на одита, терминологията, принципите на управление на одита, управлението на програмата за одит, провеждането на одита и изискванията към квалификацията на одитора.

В стандарта са посочени принципите, които са водещи и задължителни за одитора. Това са: етично поведение; позитивизъм; добросъвестност; независимост; професионализъм и обективизъм, основаващ се само на достоверни доказателства.

Процесът на одитиране се основава на следните постулати:

– Одитът се осъществява в съответствие с процедурите и времето, които са договорени с ръководителите на организацията, като по този начин се осигуряват проследимост и съпоставимост на резултатите.

– Между планирането и провеждането на одита трябва да има взаимосвързаност.

– Одитът се документира, като по този начин информацията остава и дава възможност за анализиране на резултатите от него.

– Одитите се провеждат периодично, през определени интервали от време, съобразно с резултатите от предишни одити и възникнали промени в организацията.

Изискванията към одиторите са: образование; обучение; опит (в одитирането); лични качества; компетентност; професионална ангажираност; и развитие. Събирането на информация, наблюдението и измерването на процеси изискват специфични умения, които одиторът може да придобие само чрез непрекъснато обучение и опит. [4]

Програмата за одити е необходимо да включва всички видове дейности, които са свързани с организирането им, така че да се осигурят условия за ефективност и реализация в указаните срокове. В нея трябва да се определят: целите, обхватът и процедурите за осъществяване на одита; одиторският екип и отговорностите му; осигуреността с ресурси и процедури за провеждане на одита. След реализирането на одита се извършва преглед на програмата и се търсят начини за нейното подобряване (Фигура 1).

Фигура 1. Управление на програмата за одит



Източник: Адаптирано по ISO 19011:2004.

Одитът се провежда в пет етапа:

– начало на одита (определят се целите, обхватът, критериите, срокът на одита и одиторският екип);

– анализ на документацията (анализират се документите, които имат отношение към критериите на одита);

- планиране на одита в организацията (създава се план на одита и се подготвят работни документи (чек-листи) за провеждането му;
- одит на организацията (събиране на доказателства чрез интервюта, наблюдения на дейности, измервания на процеси, данни от независими източници и достоверни факти);
- доклад за одита (отразява резултатите от извършения одит, обхвата, целите му, одиторския екип, наблюдението и преценката на несъответствията и препоръките за подобряване на качеството в организацията).

Фигура 2. Етапи на провеждане на одита



През 2011 г. е публикуван стандарт ISO 17021:2011 „Оценяване на съответствието. Изисквания към органите, извършващи одит и сертификация на системи за управление“. [2] Същата година Техническият комитет ТК-34 на Международната организация по стандартизация внесе промени в публикувания 19011:2011 „Указания за извършване на одит на системи за управление“. В стандарта са включени принципите за одитиране, управлението на програмата за одит и оценяването на компетентността на одиторите. Стандарт 19011:2011 се прилага към всички организации, които имат необходимост да провеждат одити на системите си за управление. Той е приложим към всички видове одити, при условие че се акцентира на специфичните познания и компетентността на одиторите.

Литература

1. **БДС** EN ISO 19011:2011. [онлайн]. http://www.bds-bg.org/bg/bg/standard/?natstandard_document_id=57935
2. **ISO/IEC** 17021:2011. [онлайн]. <https://www.iso.org/standard/56676.html>
3. **Павлов, П.** Управление на сертификационната дейност на малките и средните предприятия в България. Велико Търново: Черноризец Храбър, 2010.
4. **Тасев, Г., Л.** Темпер. Организиране и провеждане на вътрешен одит. – В: *Бюлетин качество*, бр. 4, 2008.