Внутренние аудиты

Название процесса:

Номер документа: QP-QM-06

Версия: 8

**Согласование документа**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Разработал | Проверил | Утвердил |
| Должность | Инженер по качеству | Инженер по качеству | Начальник отд. качества |
| ФИО | Королева Л. А. | Михальков А. Д. | Мацегора П. Г. |
| Дата | 05.03.2021 | 05.03.2021 | 05.03.2021 |

Оглавление

[1. Назначение процедуры 3](#_Toc65830497)

[2. Область действия процедуры 3](#_Toc65830498)

[3. Терминология 3](#_Toc65830499)

[4. Общие положения 5](#_Toc65830500)

[5. Порядок проведения внутренних аудитов 6](#_Toc65830501)

[5.1. Этапы внутреннего аудита 6](#_Toc65830502)

[5.2. Организация и планирование внутреннего аудита 6](#_Toc65830503)

[5.3. Проведение внутреннего аудита и документирование его результатов 9](#_Toc65830504)

[5.4. Анализ результатов внутреннего аудита 11](#_Toc65830505)

[5.5. Анализ выполнения годовой программы внутренних аудитов 11](#_Toc65830506)

[6. Порядок проведения аудита продукта 11](#_Toc65830507)

[6.1. Классификация ошибок, решения, меры 12](#_Toc65830508)

[7. Порядок проведения VRS аудита 13](#_Toc65830509)

[7.1 Наблюдение за работниками в процессе производства 14](#_Toc65830510)

[9. Оценка аудита 14](#_Toc65830511)

# Назначение процедуры

Настоящая документированная процедура является основным документом, реализующим требования международного стандарта **IATF 16949 п. 9.1,** устанавливающего требования к проведению внутренних аудита системы менеджмента качества (СМК), аудита процесса и аудита продукта ООО «А. Раймонд РУС» (далее – Компания), а также регламентирует деятельность внутренних аудиторов СМК. Настоящая документированная процедура разработана с целью обеспечения руководства Компании объективной и своевременной информацией о степени соответствия СМК установленным требованиям.

# Область действия процедуры

Документированная процедура обязательна к применению:

* руководителями и сотрудниками всех подразделений;
* отделом качества и внутренними аудиторами при проведении внутренних аудитов.

# Терминология

**ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ:**

**АУДИТ (проверка)** — систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и их объективного оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.

Примечания:

* Аудит продукции предназначен для проверки соответствия характеристик продукции установленным требованиям
* Аудит процесса предназначен для проверки соответствия процесса установленным требованиям, описанным в документах СМК, а также оценки его способности достигать запланированных результатов.
* Аудит СМК предназначен для определения соответствия СМК требованиям, установленным IATF 16949 и документами СМК.

**КРИТЕРИИ АУДИТА** — совокупность требований, используемых как эталон, с которым сравнивается объективное свидетельство

Примечания:

* Критерии аудита отвечают на вопрос: на соответствие чему (каким документированным требованиям) должна вестись проверка?
* Требования могут выступать в форме политик, процедур, рабочих инструкций, законодательных требований, контрактных обязательств и т.д..

**РЕЗУЛЬТАТЫ АУДИТА** — результаты оценивания собранных свидетельств аудита по отношению к критериям аудита.

Примечания:

* Результаты аудита указывают на соответствие или на несоответствие.
* Результаты аудита могут привести к выявлению возможностей для улучшения или фиксации лучшей практики работы (сильных сторон).

**ОБЛАСТЬ АУДИТА** — объем и границы аудита.

Примечания:

* Область аудита, как правило, включает указание на физическое или виртуальное местонахождение, функции, подразделения организации, виды деятельности и процессы, а также планируемый период времени.
* Объект аудита — конкретный процесс или вид деятельности, деятельность подразделения и пр. составляющие СМК.

**ПРОГРАММА ВНУТРЕННИХ АУДИТОВ** — мероприятия для одного или нескольких аудитов, запланированных на конкретный период времени и направленных на достижение конкретной цели.

**ПЛАН АУДИТА -** описание мероприятий и порядка проведения аудита.

**ОБЪЕКТИВНОЕ СВИДЕТЕЛЬСТВО –** данные, подтверждающие существование или истинность чего-либо.

Примечания:

* Объективное свидетельство может быть получено посредством наблюдения, измерения, испытания или других методов.
* Объективное свидетельство в рамках *аудита* обычно содержит записи, изложение фактов или иную информацию, которая существенна с точки зрения *критериев аудита* и может быть проверена.

**ВЫВОДЫ АУДИТА** - результаты оценки собранных свидетельств аудита на соответствие критериям аудита.

Примечания:

* Выводы аудита констатируют соответствие или несоответствие.
* На основании выводов аудита могут выявляться риски, возможности для улучшения или стандартизации лучших практик.
* В редакции на английском языке если в качестве критериев аудита выступают законодательные или нормативные требования, то вывод аудита формулируется в терминах соблюдения (compliance)/несоблюдения (non-compliance).

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ АУДИТА** — результат аудита, формируемый после рассмотрения целей аудита и всех выводов аудита.

Примечание:

* Заключение по результатам аудита составляется на основе согласованных результатов аудита.

**КОРРЕКТИРУЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ** — действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

**ПРЕДУПРЕЖДАЮЩЕЕ ДЕЙСТВИЕ** — действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

**ВНУТРЕННИЙ АУДИТОР** — уполномоченное лицо из числа сотрудников Компании, обладающее компетентностью для проведения аудита.

**ГРУППА ПО АУДИТУ** — одно лицо или более, проводящее(их) аудит при поддержке, если необходимо, технических экспертов.

**ТЕХНИЧЕСКИЙ ЭКСПЕРТ** – лицо, как правило, руководитель подразделения, предоставляющее аудиторской группе свои знания и/или опыт по специальному вопросу.

**ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ:**

**СМК** – Система менеджмента качества

**ДП** – Документированная процедура

**VRS -** Verificationof Standards Respect – Проверка соблюдения стандартов в производстве

# 4. Общие положения

Внутренний аудит как постоянная деятельность в СМК складывается из конкретных аудитов, осуществляемых в рамках определенных заданий и позволяет организации решать следующие задачи:

* подтверждение соответствия деятельности и ее результатов в СМК установленным требованиям;
* подтверждение достижения целей в области качества;
* подтверждение выполнения регламентирующих требований (правовых, клиентских и специфических для соответствующей группы продукции);
* анализ и устранение причин выявленных несоответствий;
* предотвращение появления проблем качества;
* подтверждение устранения несоответствий и выполнения корректирующих
* действий;
* оценка эффективности функционирующей системы менеджмента;
* установление степени понимания персоналом целей, задач и требований, установленных документами системы менеджмента;
* выявление возможности улучшений.

В Компании проводятся такие виды аудитов:

* плановый аудит СМК;
* плановые аудиты процессов;
* аудиты продукта;
* плановый аудит соблюдения стандартов на рабочем процессе VRS;
* плановый логистический аудит;
* плановая проверка соблюдения требований охраны труда и промышленной безопасности;
* внеплановые аудиты (проверки), проводимые в связи с важными организационными мероприятиями и проблемами, выявленными в деятельности Компании, в т.ч. по результатам проверок внешних аудитов;

Плановые аудиты проводятся в соответствии с Годовой программой внутренних аудитов, которая ведется в электронном виде в 1С документооборот. Внутренние аудиты процессов, в соответствии с требованиями Формула Q-способность от концерна Volkswagen, проводятся не еже, чем 1 раз в год (максимальный срок действия результатов – 12 месяцев). Аудиты процессов изготовления проводятся в каждой производственной смене. Внутренний аудит процесса по Формуле Q способность основывается на VDA 6.3, включая дополнительные требования Формулы Q способность.

Внутренние аудиторы СМК (из числа сотрудников Компании) являются проводниками Политики и целей Компании в области качества на уровне подразделения и осуществляют свою деятельность на основании приказа Генерального директора. Они реализуют свои полномочия при полной поддержке Генерального директора Компании и руководителей структурных подразделений.

Внутренние аудиторы должны быть независимы от проверяемых функций, если это практически возможно. Аудиторы должны сохранять объективность в течение всего процесса аудита, чтобы гарантировать, что выводы и заключения аудита основаны только на свидетельствах аудита.

Внутренние аудиторы участвуют в разработке документов по управлению качеством, во внутренних процессах обмена информацией, имеют доступ к планово-отчетной документации СМК.

В обязанности внутреннего аудитора входит:

* информирование и консультирование по применению документов СМК;
* экспертиза и согласование целей по качеству,
* мониторинг выполнения целей по качеству Компании;
* мониторинг выполнения требований СМК в подразделениях;
* участие в аудитах СМК.

# 5. Порядок проведения внутренних аудитов

1. **Этапы внутреннего аудита**

Внутренний аудит реализуется в три этапа:

* организация и планирование внутреннего аудита;
* проведение внутреннего аудита подразделения/процесса/составляющей СМК и документирование результатов;
* анализ результатов внутреннего аудита и улучшение деятельности по аудиту.

1. **Организация и планирование внутреннего аудита**

Организация и планирование внутреннего аудита включает:

**1) Формирование штата внутренних аудиторов**

Внутренние аудиторы назначаются приказом Генерального директора. Штат Внутренних аудиторов может быть пересмотрен в случаях увольнения внутреннего аудитора, либо его замены.

**2) Обеспечение компетентности внутренних аудиторов**

Начальник отдела качества организует подготовку внутренних аудиторов в области методов и организации аудита на основе рекомендаций настоящей документированной процедуры.

Внутренние аудиторы должны обладать компетентностью для проведения аудита, обладать личными качествами, позволяющими им действовать в соответствии с принципами аудитов.

С целью знания и понимания специфики деятельности Компании, внутренние **аудиторы СМК** должны отвечать следующим требованиям:

* Иметь высшее образование;
* Понимать процессный подход в автомобильной промышленности, включая риск-ориентированное мышление;
* Понимать применимые специфические требования потребителей;
* Понимать методы MSA, SPC, FMEA;
* Знать и понимать требования IATF 16949;
* Знать организационную структуру Компании, распределение ответственности и полномочий, документы СМК Компании;
* Иметь сертификат внутреннего аудитора.
* Знать и понимать специфические требования потребителя

**Аудиторы процессов изготовления** должны демонстрировать**:**

* Понимание технических аспектов соответствующего процесса изготовления, подлежащего аудиту;
* Понимать анализ рисков процесса;
* Понимать план управления;
* В соответствии с требованиями концерна Volkswagen, внутренний аудитор процессов должен иметь сертификацию по VDA6.3

**Аудиторы продукта** должны демонстрировать компетентность в

* Понимании требований к продукту;
* Умение использовать измерительное и испытательное оборудование

Для поддержания и улучшения **компетентности внутренних аудиторов** необходимо:

* Проведение минимум одного аудита в год;
* Поддержание знаний соответствующих требований, основанных на внутренних изменениях Компании и внешних изменений (ISO 9001; IATF 16949; основных методов и специфических требований потребителей, знания в области VDA6.5).

**Компетентность аудиторов второй стороны**

* Понимать процессный подход в автомобильной промышленности, включая риск-ориентированное мышление;
* Знать и понимать требования ISO 9001 и IATF 16949;
* Понимать применимые специфические требования потребителей;
* Обладать навыками использования основных инструментов, связанных с областью применения аудитов;
* Понимать процессы производства, которые будут проверены, включая PFMEA и планы управления;
* Уметь планировать, проводить аудит, составлять отчеты по аудитам.

**3) Разработка годовой программы аудитов**

Планирование внутренних аудитов осуществляется на календарный год. Периодичность проведения внутренних аудитов осуществляется не реже одной проверки раз в три года для каждого процесса/составляющей СМК/продукта в соответствии с годовой программой аудитов и зависит от:

* результатов годового анализа СМК;
* результатов предыдущих внутренних и внешних аудитов;
* характера и важности участков, подлежащих аудиту, включая те, которые являются потенциальными источниками повторяющихся несоответствий либо имеют высокую степень риска;
* изменений в деятельности Компании,
* изменений в организационной структуре Компании;
* изменений в документации СМК;
* количества и степени обоснованности зарегистрированных претензий/рекламаций от потребителей.

Годовая программа внутренних аудитов формируется в системе 1С документооборот и согласовывается с начальником отдела качества.

В течение года в существенных, с точки зрения качества, случаях, программа может корректироваться в оперативном порядке и в нее могут вноситься изменения и дополнения.

Срок разработки и утверждения годовой программы внутренних аудитов — не позднее одного месяца после проведения итогового совещания по результатам Анализа со стороны руководства.

Годовая программа внутренних аудитов доводится до сведения всех сотрудников компании посредством рассылки по электронной почте и размещается в системе 1С Документооборот.

**4) Распределение ответственности и полномочий по программе аудита**

Состав группы внутренних аудиторов назначается ежегодно в процессе планирования аудитов на календарный год. Компания ООО А. Раймонд РУС не имеет возможности обеспечить полную независимость внутренних аудиторов в отношении проверяемой деятельности, но внутренним аудитором должны быть предприняты все усилия, что бы исключить предвзятость и поддерживать объективность.

Аудиты административных подразделений, как правило, проводит один внутренний аудитор (инженер по качеству) или группа внутренних аудиторов под руководством инженера по качеству в зависимости от объема и характера проверки.

Замена внутреннего аудитора в группе возможна не позднее недели до начала аудита. Присутствие при аудите внутреннего аудитора, не входящего в группу, не рекомендуется.

При необходимости, в аудиторскую группу включают технических экспертов. Технические эксперты участвуют в идентификации и формулировании несоответствий. Технические эксперты не участвуют в определении категории несоответствия.

**5) Подготовка к аудиту**

Конкретная дата каждого аудита планируется в конце текущего года при составлении Плана внутренних аудитов на следующий год и согласовывается с руководителями подразделений.

Перенос сроков аудита производят в случаях, если аудируемое подразделение не может обеспечить проведение проверки по уважительной причине (отсутствие руководителя, проведение подразделением крупных мероприятий, выполнение срочных поручений руководства и пр.). В этих случаях согласование сроков проверки осуществляется в рабочем порядке. Все переносы сроков проверок в обязательном порядке доводятся до сведения руководителям подразделений.

В период подготовки к аудиту внутренние аудиторы имеют право запрашивать следующие документы и записи процесса для проверки их на соответствие документам СМК и внешней нормативной и организационно-правовой документации:

* положение о подразделении, перечень штатных сотрудников;
* все документы и записи процесса;
* наличие всех необходимых реквизитов (подписей, их расшифровок, дат и должностей разработчиков, проверяющих, согласующих и утверждающих документ);
* соответствие названий и обозначений;
* наличие листов ознакомления, истории изменений документа (например, в документированной процедуре и пр.);
* наличие всех необходимых актуализированных документов на рабочих местах;
* наличие комплектности документов;
* внешний вид документов;
* соответствие документов установленным правилам оформления;
* наличие условий для реализации требований документов СМК (обученный персонал, ресурсы, установленная ответственность персонала).

1. **Проведение внутреннего аудита и документирование его результатов**

Фактический аудит состоит из следующих этапов:

**1) Вступительное совещание**

Перед началом аудита внутренний аудитор проводит вступительное совещание со всеми руководителями подразделений. Цель совещания — представление всем лицам, задействованным в аудите:

* целей аудита;
* методов и процедур, которые будут использованы при проведении аудита;
* форм взаимодействия между внутренними аудиторами и персоналом.

Вступительное совещание проводится в присутствии всей группы внутренних аудиторов.

**2) Проведение аудита и заключительное совещание**

Проведение аудита сопровождается сбором и проверкой информации, относящейся к области и объектам аудита.

В процессе аудита на руководителей подразделений возлагаются следующие обязанности:

* назначение ответственных лиц для сопровождения внутренних аудиторов;
* обеспечение внутренних аудиторов необходимыми ресурсами для проведения аудита, включая место для работы, технические средства и пр.;
* предоставление внутренним аудиторам доступа к необходимым документам, оборудованию, должностным лицам.

Внутренние аудиторы собирают и проверяют информацию, касающуюся области и объектов аудита. При необходимости, область аудита может быть расширена. Сбор информации для аудита осуществляется путем:

* анализа первичных носителей информации, проверки наличия и доступности всех документов СМК, обязательных для деятельности данного процесса, составляющей СМК;
* опросов, наблюдения и проверки соответствия деятельности подразделения требованиям, установленным в документации СМК;
* оценки компетентности персонала подразделения.

Свидетельством аудита может быть только проверяемая информация. Информация, указывающая на возможное несоответствие, фиксируется в записях аудитора независимо от того, входит она в перечень контролируемых вопросов или нет. Информация, полученная в ходе опроса, проверяется путем сравнения с информацией на ту же тему, полученной из других независимых источников (наблюдения, измерения, отчеты).

Все выявленные несоответствия, независимо от их характера, существующие или потенциальные, являются несоответствиями.

Если свидетельства аудита указывают на то, что цели аудита недостижимы, внутренний аудитор докладывает об этом руководителю подразделения для определения дальнейших действий (по изменению области аудита, объектов, сроков аудита, прекращению аудита и др.).

По завершении аудита на заключительном совещании внутренний аудитор доводит до руководителей подразделений заключение по результатам аудита, разрешает с ними спорные вопросы для составления отчета по результатам аудита, обсуждает выявленные несоответствия и их причины (озвучивает примерные формулировки) с рассмотрением аргументов по поводу их характера. Несоответствия могут быть сняты при условии, что аудируемое подразделение устранит их во время аудита.

В результате проведения аудита несоответствия могут быть не обнаружены, из-за того, что используется метод выборочности при проведении аудита. Таким образом, при обсуждении выводов аудита констатируется, достигнуты ли цели аудита в соответствии с заявленными целями. Внутренний аудитор может давать свои рекомендации по разработке корректирующих и предупреждающих действий.

**3) Составление отчёта о результатах аудита**

Отчет составляется внутренним аудитором в течении двух дней после проведения аудита и предоставляется всем руководителям подразделений в электронном виде. Отчет датируется и подписывается всеми внутренними аудиторами, согласуется со всеми руководителями.

При необходимости, руководители подразделений вносят предложения по процессу аудита и отзывы о работе внутренних аудиторов. В случаях неправильного определения несоответствий и их причин, отсутствия необходимых реквизитов отчет может быть отправлен на доработку. Ответственность за точность, полноту и достоверность отчета несет внутренний аудитор.

Каждое выявленное и подтвержденное несоответствие фиксируется, формулируется с полной и точной детализацией, должно иметь ссылку на пункт IATF 16949 и/или документ СМК. По каждому из этих несоответствий руководители процессов в течение одной недели должны разработать корректирующие действия.

Если в ходе внутреннего аудита не отмечено несоответствий и все коррекции успешно реализованы в ходе аудита, внутренний аудит считается завершенным.

1. **Анализ результатов внутреннего аудита**

В процессе составления отчета о результатах внутреннего аудита аудитор:

* Определяет корректирующее действие, необходимое для устранения несоответствий и их причин, назначает сроки, лиц, ответственных за их выполнение;
* планирует выполнение корректирующего, либо предупреждающего действия и регистрирует их в отчете.

Оценка аудита рассчитывается с использованием формулы, представленной в п. 8, на основании которой аудитор принимает решение, аудит пройден или нет.

Сроки реализации корректирующего либо предупреждающего действия устанавливаются руководителем подразделения в зависимости от характера несоответствия. В обоснованных случаях допускается перенос сроков, но не более чем на полгода. В случае невыполнения сроков реализации корректирующего либо предупреждающего действия внутренний аудитор информирует об этом Генерального директора Компании. Выставленные несоответствия озвучиваются на ближайшем совещании.

Результативность и полнота выполнения корректирующих действий по обнаруженным несоответствиям проверяется после получения уведомления об исполнении кпд в системе 1С документооборот. Эффективность внедренных действий проверяется во время последующих аудитов процессов/СМК.

При проведении аудита процесса/ СМК, копии отчета рассылаются инженером по качеству в каждое структурное подразделение. Копии не заверяются. Материалы по внутренним аудитам хранятся в системе 1С документооборот.

1. **Анализ выполнения годовой программы внутренних аудитов**

**Для анализа используются:**

* отчеты о результатах внутренних аудитов (плановых и внеплановых);
* устные и письменные отзывы и пожелания, поступившие от структурных подразделений и внутренних аудиторов;
* результаты оценивания внутренних аудиторов.

Результаты анализа включаются в годовой анализ СМК со стороны руководства. Критериями оценки результативности внутреннего аудита являются совокупность достижения политики, целей в области качества и выполнения процедур или требований.

**Показателями результативности** годовой программы аудитов являются:

* процент выполнения количества и объема проведенных аудитов (целевое значение – 100%),
* отсутствие жалоб со стороны аудируемых подразделений.

# 6. Порядок проведения аудита продукта

Аудит продукта осуществляется путем анализа соответствия продукта техническим требованиям и требованиям клиента.

В аудит продукта входит:

1. Геометрические измерения детали по всем не справочным замерам;
2. Функциональные испытания;
3. Визуальная проверка изделий;
4. Проверка упаковки: Анализ соответствия тары, количества деталей в таре, выявление замечаний к таре и виду укладки деталей;

И другие требования, которые отражены в плане управления.

Геометрические и функциональные испытания проводятся по клиентскому чертежу (С, Z чертеж), анализ упаковки осуществляется в соответствие с DSL листом или при его отсутствии, в соотвествии с Триал-листом.

Объем деталей для проведения аудита продукта равен 1 съёму (но не менее 5 штук), и может быть пересмотрен в зависимости от типа детали и требований клиента.

Аудит продукта проводится на каждую группу деталей не реже одного раза в 12 месяцев или с частотой, согласованной с клиентом. Аудит продукции должен быть запланирован в плане управления производством.

В компании А. Раймонд РУС выделяют 8 групп деталей:

* Быстросъемные соединители;
* Держатели трубок;
* Заглушки;
* Кабельканалы;
* Клипсы;
* Хомуты;
* Штуцеры и тройники;
* Направляющие стеклоподъемников.

Аудит продукта осуществляется инженером по качеству в соответствии с планом аудита продукта. Результаты аудита хранятся в электронном документе системы 1С документооборот по адресу Внутренние документы\10. Отдел качества\ 01. Аудиты\01. Внутренние аудиты\02. Отчёты по проведенным аудитам\Аудит продукта\.

Аудит продукта считается пройденным, если отсутствуют какие-либо несоответствия на продукте.

# 6.1 Классификация ошибок, решения, меры

В отношении отклонений, установленных при аудите продукции, компания обязана провести соответствующие меры по их устранению. ход действий установлен в процедуре QP-PR-05– управление несоответствующей продукцией.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Класс ошибок** | | | **Описание ошибок/ последствия** | **Срочные меры** | **Дополнительные меры** |
|  | | | Ошибка наверняка приводит к рекламации клиента.  •Риск для безопасности, нарушение закона, вышедшее из строя транспортное средство  •Товар, который не может быть продан/ невыполнение функции  •экстремальная рекламация в отношении качества поверхности | •Блокировка/ сортировка имеющихся в наличии деталей  •Информация на заводы, принимающие данные изделия, оценка рисков  •Корректирующие действия в процессе производства/ контроля и при необходимости сплошной контроль  •Усиленные меры контроля в процессе и в готовой продукции  •при необходимости сплошной контроль перед отгрузкой. Требуется заявка на разрешение отклонения в разработке  • последующие меры по согласованию с клиентским заводом (см. Формулу Q konkret) | • Дальнейший анализ деятельности в процессе/ контроле  • Разработка и введение корректирующих действий  • Доказать пригодность процесса и ноль ошибок  • Проверка эффективности введенных мер  • При необходимости изменения в спецификации |
|  | **A** |  |
|  | | |
|  | | | Серьезный урон, затруднение, явно выходит за рамки предписанных стандартов  Неприятно, мешает, ожидание поступления рекламаций от клиента, отклонение от спецификации, возможно нарушение в производственном процессе принимающей стороны. |
|  | **B** |  |
|  | | |
|  | | | Очевидная рекламация, клиент находит недостатки.  При учащении ошибки следует ожидать рекламаций от клиента и нарушения в производственном процессе. | •Информация на принимающие заводы для согласования мер |
|  | **C** |  |
|  | | |

При ошибках типа А и В, а также при систематических ошибках типа С, компания срочно информирует клиента о недостатках продукта и согласовывает применение дальнейших мер с клиентом.

# 7. Порядок проведения VRS аудита

VRS аудит предназначен для проведения проверки соблюдения стандартов предприятия на рабочих местах производства и упаковки продукта рабочим персоналом. VRS аудит проводится не реже 1 раза в месяц для каждой рабочей станции (зоны).

VRS аудит осуществляется в соответствии с планом-графиком - RG- QM-06-01. (План аудитов на текущий год в системе 1С документооборот). Проверка соблюдения стандартов осуществляется на основе опросного листа – FT-QM-06-06 – бланк проверки соблюдений стандартов производства с занесением наблюдений в колонку «Комментарии».

Аудит VRS может проводить любой сотрудник компании, прошедший обучение по проведению VRS аудита TR-QM-06-01 – Как проводить VRS аудит, и включенный в перечень лиц, проводимых VRS аудиты на календарный год.

Аудит VRS считается пройденным, если ответов ОК больше 80% от общего числа ответов. Замечания устраняются незамедлительно, в момент их обнаружения, или включаются в Общий план корректирующих предупреждающих действий в том случае, если на устранение замечания требуется время.

# 7.1 Наблюдение за работниками в процессе производства

Наблюдение соблюдения внутренних стандартов каждым оператором в процессе производства проводится в рамках внутреннего аудита VRS. Данная проверка подразумевает охватить всех работников по каждой рабочей станции в течении года. Проверка соблюдения стандартов осуществляется на основе опросного листа – FT-QM-06-06 – бланк проверки соблюдений стандартов производства с занесением наблюдений в колонку «Комментарии».

Аудит VRS может проводить любой сотрудник компании, прошедший обучение по проведению VRS аудита TR-QM-06-01 – Как проводить VRS аудит, и включенный в перечень лиц, проводимых VRS аудиты на календарный год.

Результаты по проверкам регистрируется как внутренний отчет VRS аудит.

Полученные данные, из годового отчета по соблюдению стандартов, могут быть использованы как дополнительная информация в качестве повышения квалификации работников или мотивирования.

**8. Посещение линии потребителя**

Посещение линии потребителями осуществляется:

* в соответствии с внутренним планом посещения линии – RG-SM-01-10;
* при проведении монтажных работ на образцах для испытаний;
* с целью предложения новой продукции или разработки нового продукта;
* в случае неподтвержденной проблемы, для выяснения причин возникновения дефекта на продукте.

При посещении линии потребителя используется Проверочный лист линии потребителя - FT-SM-01-01.

По окончании визита, аудитор заполняет отчет с результатами и комментариями. В случае выявления несоответствий в условиях хранения или эксплуатации продукта, аудитор направляет отчет потребителю с предложением на улучшение ситуации.

## 9. Оценка аудита

Для аудитов СМК используется следующая система оценок:

На каждый вопрос аудитор присваивает баллы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Баллы** | **Соответствие** | **Наблюдение** |
| 1 | Уровень выполнения удовлетворительный | Проверяемый критерий учитывается, правила выполняются и эффективны |
| 2 | Уровень выполнения является приемлемым | Наблюдаются незначительные отклонения, которые не влияют на продукцию, здоровье людей и окружающую среду |
| 3 | Уровень выполнения не удовлетворительный | Критерий или правила не соблюдаются |
| N/A | Не применимо |  |

Расчет баллов **S** (%) =

((макс. количество баллов) – (∑несоответствий)) / (макс. количество баллов) х 100

Если **S <80%** необходимо предоставить план действий в течение максимум 3 месяцев, для устранения 50% несоответствий.

Если **80% <S <90%** необходимо обеспечить план действий по улучшению системы качества.

Если **S ≥ 90 %** система качества удовлетворительная.

В случае проведения аудита процесса по стандарту VDA 6.3, оценка осуществляется с требованиями данного стандарта.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. FT-SM-01-01 - Проверочный лист линии потребителя
2. FT- QM-06-12 – Бланк План/Отчет аудит СМК;
3. QP-PR-05– Управление несоответствующей продукцией
4. FT- QM-06-02 – Бланк отчета по аудиту продукта

6. RG-SM-01-10 – План посещения линии потребителя