

4. Документація і записи в системі управління якістю

Вимоги та практичне розв'язання в контексті документування основних процесів системи є подібними, незалежно від основ системи (наприклад ISO 9001, QS –9000, TL 9000, ISO 17799), а також від її характеру (наприклад, система управління якістю, середовища, безпеки та гігієни праці). Підходи з цієї позиції є дещо іншими, ніж у вище згаданому стандарті ISO 9001:2000 та інших норм, які були раніше видані (не передбачали процесного підходу). На практиці це може викликати нерозуміння вимог та проблем з їх інтерпретацією.

Оцінка придатності і успішності системи управління якістю, розробленої в організації, розпочинається з верифікації системної документації і набуває особливого значення стосовно вимог стандарту та вимог ринку.

Документи системи управління якістю містять встановлені цілі, принципи, визначають методики роботи та записи, які доводять, що визначені принципи реалізовані. Обов'язковими є, наприклад, протоколи (звіти) проведеного аудиту, протоколи з контролю чи тестування, зауваження кваліфікованих постачальників.

Стандарти, що становлять основу системного управління якістю, вказують на сферу управління, обов'язковими в якій є окреслювання основних засад:

"Організація повинна встановити, задокументувати, впровадити та підтримувати систему управління якістю (СУЯ) відповідно до вимог цього стандарту".

Окремі пункти стандартів, що становлять основу систем управління, ставлять конкретні вимоги, пов'язані з встановленням обов'язкових задокументованих процедур, наприклад:

- процедури, що стосуються коригувальних дій, повинні визначати вимоги пов'язані з: аналізуванням невідповідностей (в т.ч. скарг замовників), визначенням причин невідповідностей, оцінюванням потреби в діях для забезпечення впевненості в тому, що невідповідності не виникнуть повторно, визначенням та виконанням необхідних дій, реєструванням результатів виконаних дій, аналізом виконаних коригувальних дій;

- процедури, що відносяться до запобіжних дій, повинні встановлювати вимоги до: визначення потенційних невідповідностей та їхніх причин, оцінювання потреби в діях, для запобігання виникнення невідповідностей, визначення та виконання запобіжних дій, реєстрації результатів виконаних дій, аналізу виконаних запобіжних дій.

Вимоги, пов'язані з необхідністю документування обов'язкових процедур, стосуються:

- управління документацією;
- управління протоколами;
- управління невідповідностями;
- внутрішніх аудитів;
- коригувальних дій;
- запобіжних дій.

Така система документації вимагається і в системі екологічного управління та безпеки і гігієни праці. Документація повинна відповідати характеру системи. У випадку управління середовищем обов'язковою є процедура, що стосується визначення та оцінки аспектів середовища. В цьому документі визначені наступні системні дії: реалізація цілей і завдань середовища, програми управління середовищем. Натомість в системі управління безпекою і гігієною праці основою є аналіз ризиків в роботі. Аналогічно реалізація цілей, завдань та програм управління безпекою і гігієною праці залежить від характеру ризику безпеки і гігієни праці на обставин роботи.

Коли в стандарті ISO 9001 є термін "задокументована процедура – це означає, що процедура є установленою, задокументованою, впровадженою та актуалізованою. Документування процедур може відобразитися в інструкціях, що становлять особливий вид документації. Слід пам'ятати, що головну роль в групі документації виконує Настанова з якості. Необхідно підкреслити, що в системі екологічного управління, системі управління безпекою і гігієною праці Настанова з якості середовища і Настанова з якості безпеки і гігієни праці не вимагаються в стандарті, вони є рекомендованими. Таким чином, Настанова з якості підприємства дуже часто доповнюють елементами, пов'язаними з управлінням середовищем чи управлінням безпекою і гігієною праці.

Частим докором відносно системного управління якістю є бюрократія, яка з ним пов'язана – надмірна кількість документів, перевидань, переробок. Однак, необхідність документування системи якості в організації має свої позитивні сторони і є корисним для користувача з наступних причин:

- документування становить об'єктивне доведення актуалізації і впровадження СУЯ на підприємстві;
- точні записи є одночасно формою передачі інформації, вказують мету, сферу, відповідальність і компетенцію при виконанні дій;

- документи в більшості випадків дозволяють виключити незамінність працівників, відіграють істотну роль у гарантуванні повторюваності процесів і гарантуванні повторення якості;
- запис гарантує авторизацію;
- запис дає об'єктивні підстави для аналізу, планування і реалізації запобіжних дій.

Слід звернути увагу на той факт, що, відповідно, стандарт **ISO 9001**, вимагає невеликої кількості процедур, які включаються до системи документів, які вимагаються для контролю та гарантування ефективного планування, діяльності і нагляду за процесами. В системі управління середовищем чи безпекою і гігієною праці потрібно близько 12 процедур.

Актуалізація системної документації найчастіше є складнішим моментом для організації тим більше, чим більше є занедбаня у сфері формалізації, безладдя та некомпетентність найважливіших документів. Така ситуація, на жаль, властива для підприємств і це впливає на відповідність вимогам стандарту. Нерозуміння ідеї документування спричиняє думки про бюрократію. Однак, для більшості організацій, які розпочали роботу над розробкою системи якості, робота над документацією дала початок:

- підвищенню успішності процесів роботи;
- змінам в системі документування;
- відповідному нагляду над документацією;
- впровадженню необхідної для функціонування документації;
- економії часу завдяки впорядкуванню системи і документації.

Відповідно до засад TQM, представлені вище аспекти є не лише корисними для самої фірми, але й для замовників, що співпрацюють з цією організацією.

4.1. Нагляд за документацією системи управління якістю

Окрім опрацювання документів, як було зазначено вище, організація повинна встановити систему, що гарантує їх актуальність, доступність і використання. Ця система повинна відноситися також до збору типових документів для даної організації. Тільки в ситуації, коли принципи системи якості мають задокументовану форму, можна задовольнити інші вимоги, які висувуються до системи документації.

Здійснення нагляду за документацією системи управління якістю означає, що:

- документи є затверджені з точки зору їх адекватності перед опублікуванням;
- документи періодично переглядаються, в разі потреби можуть бути актуалізовані і знову затверджені;
- зміни та поточний статус перегляду документів є визначеними;
- актуальні видання використовуваних документів були доступними у всіх місцях, в яких виконувалася діяльність, необхідна для ефективного функціонування процесу;
- документація є читабельною;
- документи, які походять із зовнішніх джерел є ідентифікованими і їх розподіл контрольованим;
- всі неактуальні документи, збережені з яких-небудь причин, неможливо використовувати.

Така ж ситуація пов'язана з системою управління середовищем та безпекою і гігієною праці. Системне документування повинно здійснюватися, затверджуватися та впроваджуватися компетентною особою. Слід пам'ятати про періодичний перегляд та актуалізацію документації та вилучення неактуальних документів. Всі вимоги, що стосуються документації, описані в стандартах. Записи повинні бути читабельними, легко ідентифікованими та доступними. Організація повинна встановити і підтримувати процедури, що стосуються ідентифікації, забезпечення, доступності, часу вилучення записів, якості та розпорядження ними.

Документація СУЯ становить перелік, який змінюється із розвитком організації та системи якості. Обсяги документації системи управління якістю можуть бути різними для кожної конкретної організації і зумовлені:

- розміром та видами діяльності організації;
- складністю процесів та їх взаємодії;
- компетентністю персоналу.

Це має особливе значення в системі управління середовищем, де кількість процедур і пов'язаних з ними документів залежить від операцій та дій, що стосуються ідентифікації важливих аспектів середовища, відповідно з політикою, цілями і завданнями організації. В межах операційного управління на підприємстві може функціонувати від однієї до 5–6 процедур, причому кожна з них може містити більше десяти документів у формі інструкцій.

Для чіткого функціонування процесу управління документацією необхідне прийняття успішної системи нумерування, визначення статусу і графічного оформлення, а також утримування постійного актуального списку документів (наприклад титул, статус, дата видання). Це не є проблемою у випадку доступу до документів в інформаційній мережі.

Необхідним є також і визначення засад, що стосуються змін в тих документах або порядку модифікації документів та осіб, які мають право на здійснення і затвердження змін. Найчастіше зміни приводять, в результаті, до поновлення видання документів. Модифікація ще більше ускладнюється, якщо документи отримують на магнітних носіях, а на підприємстві немає комп'ютерної мережі. Документація може бути зроблена в будь-якій формі і на будь-якому носії.

Визначення найхарактерніших засад управління документацією системи залежить від самої організації. Але належить пам'ятати не тільки про результати дотримання конкретних вимог, визначених моделлю системи управління якістю, а також про виконання та успішність даної системи при визначній кількості системних документів, розмірі та характері організації, локалізації відділів.

4.2. Піраміда документації системи управління якістю

Документація системи управління якістю ділиться на кілька рівнів, що відрізняються призначенням, сферою та особливостями.

Ці рівні включають:

- політику та цілі в сфері якості;
- Настанову з якості;
- процедури;
- інструкції;
- інші документи, пов'язані з процесом управління;
- протоколи.

Графічно можна її подати так:



Рис. 9. Піраміда документації системи управління якістю

Наприклад.

Політика у сфері якості факультету товарознавства Економічної Академії в Познані

Політика якості

Факультет товарознавства Економічної Академії в Познані декларує постійне підвищення якості освітніх послуг і здійснюваної науково-дослідної діяльності, що базується на чіткому управлінні згідно з вимогами законів та внутрішніми законами академії.

Привальне виконання навчального процесу та наукових досліджень буде гарантовано впровадженням та постійним вдосконаленням системи управління якістю згідно ISO 9001 та через визначення відповідальності керівництва деканату керівників кафедр і зацікавлення всіх працівників у сфері реалізації встановлених цілей з якості:

- забезпечення всіх студентів міжпредметними знаннями природничих та економічних наук;*
- надання студентам можливості розширювати знання та аналізувати проблеми;*
- забезпечення комунальними послугами й активним наданням навчальних послуг діловій еліті.*

Досягнення вищеназваних цілей реалізується завдяки наявності ресурсів, що дають змогу:

- постійно підвищувати якість навчання;
- вдосконалювати методи та організацію навчання;
- вдосконалювати науковий та викладацький рівень членів колективу;
- вести наукове та навчальне співробітництво з провідними дослідницькими організаціями;
- проводити обмін студентами та стажування наукового персоналу;
- постійно покращувати навчальні засоби та засоби проведення дослідницької роботи.

Ця політика у сфері якості є обов'язковою для студентів та закладу. Її правила відомі всьому штату факультету товарознавства і їх суворо дотримуються.

Деякі з рівнів документації охарактеризовані нижче:

настанова з якості є документом, що встановлює політику у сфері якості та описує систему якості в організації у процесному застосуванні;

процедури – це документи, що описують цілі, відповідальність та перебіг відповідних елементів системи якості;

інструкції є документами, що яскраво описують як елементи систем якості, які встановлені і реалізуються в процедурах через підрозділи організації.

Остаточним доповненням "піраміди документації" є так звані **протоколи якості** та інші документи, що є додатками до процедур та інструкцій, наприклад, зразків **форм протоколів, формулярів контролю**. Залежно від підходів, основним видом документів в організації можуть бути також задокументовані методики, які представлені в настанові з якості.

При опрацюванні і впровадженні систем належить завжди мати на увазі, що документація не тільки задовольняє визначені вимоги, а й записи, що стосуються якості, середовища, безпеки та гігієни праці, значною мірою упорядковують та систематизують роботу в межах організації, що управляють системно. **Документація повинна бути не лише розширеною і детальною, але й гарантувати повторюваність якості продукції та послуг, що очікуються замовником.** Часто у цьому контексті замовники ставлять визначені вимоги, наприклад, щодо розширення визначених рівнів "піраміди" системної документації. Роботі по впровадженню повинен передувати уважний

аналіз поточного стану управління якістю та існуючих документів і протоколів. З урахуванням цього опрацьовується тільки структура системи і пристосовується теперішній стан до вимог норми. Сприйняття буде вирішувати кількість документів і ступінь їх детальності. В організації існують визначені документи, що стосуються якості, однак часто вони є некомплектними, невідповідними до нових стандартів, іноді навіть іноземною мовою. Наскільки це можливо, роботі над новою нормою документації повинна передувати уважна оцінка перспектив пристосування документації до існуючої.

4.3. Настанова з якості

Настанова з якості становить основу документації системи якості. Вона повинна містити:

- опис сфери застосування системи управління якістю, у тому числі деталізацію та обґрунтування будь-яких вилучень;
- задокументовані методики, встановлені для системи управління якістю або посилання на них;
- опис взаємодії процесів системи управління якістю.

Настанова з якості може стосуватись до всіх дій організації або до їх частин у випадку, коли організація здійснює різномірну діяльність або складається з багатьох закладів.

Можна говорити про три види настанов з якості:

Настанова з якості – найбільш загальний документ, який застосовується одночасно для потреб управління і для гарантування якості всередині та ззовні організації.

Настанова з управління якістю – документ, що встановлює політику у сфері якості і окреслює систему якості в організації для внутрішнього використання. В цьому випадку настанова може містити елементи аналізу витрат якості, маркетингу та відповідальності за продукцію, та може накопичувати документи, що містять конфіденційну інформацію.

Настанова з гарантування якості – документ, що встановлює політику у сфері якості і описує систему якості для зовнішнього користування. Він розробляється насамперед з метою доступу зовнішніх замовників у випадку, коли настанова з управління якістю недоступна ззовні організації.

Очевидно, настанови з управління якістю і гарантування якості не можуть суперечити одна одній.

В більшості випадків зміст настанови з якості стосується до цілої організації, хоча зустрічаються випадки, коли окремі відділи

мають власні настанови з якості (настанова з якості фази проектування, настанова з якості фази виробничої), тому окремі заклади багатопрофільного підприємства користуються власними настановами з якості.

Все частіше перед укладанням контракту фірма може запросити презентувати настанову з якості, а виконання цього прохання часто є умовою продовження розмови.

Настанова з якості зазвичай містить:

- політику у сфері якості;
- зобов'язання керівництва;
- сферу відповідальності та повноваження взаємозалежності персоналу, який керує, виконує та аналізує роботу, що впливає на якість;
- деталізацію та обґрунтування будь-яких вилучень;
- процедури управління якістю або вказівки до правильності процедур, які пояснюють зміст настанови;
- вказівки і характеристики обмежень сфери застосування системи управління якістю в організації;
- опис процесів системи управління якістю та їх взаємодії;
- пояснення щодо перегляду, актуалізації, нагляду за настановою з якості.

Приклад змісту Настанови з якості Факультету Товарознавства Економічної Академії в Познані:

1. Презентація Факультету Товарознавства Економічної Академії в Познані.

2. Звіт керівництва Факультету Товарознавства.

3. Відповідальність керівництва.

3.1. Місія і політика у сфері якості.

3.2. Цілі, що визначаються політикою у сфері якості.

3.3. Відповідальність і права.

3.3.1. Організаційна структура Товарознавчого Факультету Економічної Академії.

3.3.2. Відповідальність і права.

3.3.3. Матриця відповідальності в межах системи управління якістю.

3.3.4. Представник керівництва.

3.4. Нагляди, які здійснюються керівництвом Факультету.

3.5. Внутрішня комунікація.

4. Система управління якістю.

4.1. Документація системи управління якістю.

4.1.1. *Настанова з якості.*

4.1.2. *Управління настановою з якості.*

5. *Управління процесами.*

5.1. *Карта основних процесів.*

5.2. *Карта допоміжних процесів.*

5.3. *Основи процесу управління.*

5.4. *Матриця кореляції процесів і процедур системи управління якістю.*

5.5. *Матриця кореляції процесів і вимог стандарту ISO 9001.*

6. *Характеристика процесів.*

6.1. *Процес номер 1.*

6.2. *Процес номер 2.*

6.3.....

7. *Зміни в Настанові з якості стосовно до попереднього видання документів.*

Першим із елементів, що мають найвагоміше значення для системи управління якістю, середовищем, безпекою та гігієною праці є політика з якості, середовища, безпеки та гігієни праці. На практиці більшість організацій применшують значення відповідальності керівництва в роботі над системою, відображенням якої є визначення та реалізація політики підприємства. Після ознайомлення з декларацією найвищого керівництва у сфері стратегії якості, управління середовищем чи управління безпекою та гігієною праці, ніхто не повинен сумніватися, що керівництво фірми приділяє велику увагу щодо виконання вимог і очікувань замовника. Декларація, що міститься в настанові з якості, повинна бути стислою і відображати цілі підприємства в сфері управління якістю. Слід пам'ятати, що управління якістю – це, власне, реалізація принципів цієї політики. Кожне твердження, що міститься в ній, реалізовано в настанові з якості, процедурах та інших документах. Сформульована політика у сфері якості повинна бути переведена на мову конкретних дій, підкріплених керівником не лише через підпис директора.

В настанові з якості повинна міститися **основна інформація про організацію**, її правовий статус, локалізацію, розмір, профіль діяльності і т.п. Це допомагає замовникам, аудиторам і працівникам. Рекомендується також включити організаційну структуру, інколи підрозділи, що безпосередньо відповідають за якість.

Характеристика системи управління становить найважливішу частину настанови. Вона повинна стосуватися інформації про те, як підприємство працює, як приймає замовлення, якою є "техно-

логія" реалізації, проектування, здійснення закупівель, виробництва і т.п. Найчастіше ця інформація частково співставляється з вибраною частиною стандарту і на підставі такого порівняння визначається відповідність даному пункту стандарту ISO. Ця частина документа повинна, насамперед, відобразити процес підходу в організації, вказувати на взаємодію між процесами.

Важливо, щоб кожен, хто читає настанову – вказівник по системі управління якістю, мав уяву про функціонування організації, яка його цікавить. Так як для замовника суттєвим є достовірність у сфері гарантування визначеного рівня якості, в організації може з'явитися спокуса, щоб записи в настанові з якості не відображали фактичний стан. Це є недопустимим, настанова з якості повинна відображати **реально функціонуючу систему**. Цей документ повинен характеризуватися простотою і ясністю формулювань, так як спосіб, в який він написаний, може допомогти його краще зрозуміти.

Вимогою стандарту є своєчасна актуалізація настанови з якості, тому що з нею пов'язані технічна документація, специфікації, замовлення і т.п. Не є правильним нагромадження запропонованих змін і верифікація настанови з якості раз на рік. Слід пам'ятати, що для аудиторів настанова з якості є частиною документації, яка потрібна для приготування і виконання плану аудиту. Якщо в настанові з якості, яка отримана від аудитованого, недостатньо необхідної інформації, її можуть запросити.

Інколи організації опрацьовують свої настанови з якості у версії двомовній, наприклад, польській та англійській. Це здійснюється з урахуванням закордонних замовників. Це також пов'язано з вибором закордонного органу з сертифікації, хоча більшість з них має свої представництва в Польщі і залучає польських аудиторів.

4.4. Процедури системи управління якістю

Процедури становлять частину документації системи і виражають установлений спосіб здійснення процесу. Як наголошено вище, згідно з вимогами стандарту більшість сфер потребує письмового врегулювання, тому говоримо про процедуру задокументовану, на відміну від процедур усних, але всюди одночасно визначених і визнаних.

Задокументовані процедури за змістом повинні містити:

- **ціль**, яку собі ставимо і яку хочемо досягти завдяки опрацюванню і впровадженню даної процедури;

- **сферу застосування** – треба описати сферу застосування документа, долучаючи охоплені ділянки і ті, що не треба охоплювати;
- **документи з вищестоящих структур та пов'язані з ними** – вказують базові документи, наприклад, ISO 9001 та інші, та інструкції, плани, формуляри, пов'язані з даною процедурою;
- **відповідальність** – вказують функціональну відповідальність за реалізацію дій, що складають дану процедуру;
- **реалізацію** – якщо це є можливим, у хронологічному порядку вказуються етапи реалізації процедури;
- **записи** – вказуються записи, які стосуються реалізації даної процедури;
- **додатки** – якщо процедура містить додатки, вони можуть змінюватися;
- **зміни** – якщо є відмінності з попередньою версією.

Така система змісту дозволяє за допомогою даної процедури відповісти на питання: хто, коли, де і стосовно до чого приймає рішення? Ці документи говорять про дії відділів, відповідальність працівників, пов'язаних із реалізацією встановленої політики з якості і цілями в сфері якості щоденної діяльності організації. Охоплює головні зв'язки між працівниками або між групами працівників.

Системні процедури принципово не поширюються на зовнішнє оточення підприємства, тому що часто містять інформацію про характер know-how. Також передбачається можливість здійснення їх перевірки на місці, у приміщенні аудитованої організації.

Не можна з впевненістю стверджувати, скільки повинно бути процедур в організації, це залежить від її специфіки. Встановлені процедури не повинні трактуватися як остаточні, так як робота з впровадження і функціонування системи в результаті може виявити доцільність розробки нових процедур. Для формування списку процедур необхідно проаналізувати розділи стандарту та здійснити їх верифікацію з процесами організації.

В сучасних організаціях можна зустрітися із збірками опрацювання процедур у формі **книги процедур**. У середніх та великих фірмах опрацювання процедур виступає у формі одиничних документів, кожний з індивідуальною розрядкою. У такому випадку легше здійснювати нагляд, впровадження змін та заміну. При опрацюванні процедур дуже допомагає використання блок-схем для запису процесу, якого стосується даний документ.

Так як для настанови з якості, так аналогічно і для процедур, остаточною є актуалізація документів та розробка успішної системи заміни неактуальних процедур новими. Часто проблемою, яка виникає в управлінні документацією, є неконтрольований обіг процедур у результаті, наприклад, виготовлення копій працівникам без дозволу відповідальних осіб.

4.5. Інструкції забезпечення якості

Розробка інструкцій є не обов'язковою з позиції вимог стандарту ISO 9001, але часто використовується. Це документи, які описують порядок виконання окремих дій, які повинні реалізовуватися. Вони розробляються тільки тоді, коли виникає складність у здійсненні процесів, тобто коли їх відсутність може негативно вплинути на якість. Документи регулюють дуже розрізнені тематичні сфери, тому їх поділяють на дві групи:

- інструкції системні;
- інструкції робочі.

Інструкції системні є, деякою мірою, розвитком процедур. Вони детально описують визначену діяльність: як контролювати, наглядати, кваліфікувати і т.п. Потрібно визначати, виконувати встановлені правила, описані в процедурах та здійснювати чіткий нагляд.

Робочі інструкції є частиною технологічних процесів для системи, яка забезпечує залежність "людина-машина" (наприклад, інструкція дій, інструкція обточки). Так як і інші документи, вони повинні бути комплектними і підлягати нагляду.

Робота над розробкою інструкції повинна починатися від адаптації вже існуючих; особлива увага має приділятися робочим інструкціям. В більшості випадків такі документи вже існують (інструкції по обслуговуванню, технічна документація і т.п.), їх належить тільки модифікувати, доповнити документами, яких бракує, долучити до прийнятої системи нумерації і надати відповідну графічну форму.

Дуже важливим питанням, що стосується документації системи, є те, хто її опрацьовує. Найкращим вирішенням, беручи до уваги ефективність і функціональність системи, є виконання цієї роботи самими працівниками. В підготовці інструкції повинні брати участь працівники, які виконують визначені дії, оскільки вони найкраще знають свою роботу, машини, незручності і т.п.

Доповненням розглянутої в загальному плані трьохрівневої системи документації є: програми якості, форми та інші документи.

5. Аудит систем управління якістю та екологічного середовища

Планування і здійснення внутрішнього аудиту є заключним елементом системного управління якістю. Аудит – це також обов'язковий елемент галузевих систем якості (відповідно вимог, наприклад, ISO/TS16949, QS-9000, VDA 6.1., TE 9000), системи управління навколишнім середовищем (ISO 14001, EMAS), системи управління безпекою та гігієною праці (PN-N18001, OHSAS18001). Аудит використовується також як метод оцінки кваліфікації постачальників, особливо це передбачено в машинобудівній та фармацевтичній галузях. На практиці він є дорогим, але дуже вдалим методом, і це дозволяє не тільки оцінити, й сприяти поліпшенню систем управління у постачальників. Врешті, сертифікаційний аудит – це оцінка роботи по впровадженню систем якості, навколишнього середовища, безпеки та гігієни праці та системи безпеки інформації НАССР та ін.

Аудит є особливо цінним методом на етапі впровадження і поліпшення системи управління і важно уявити собі правильну розробку і розвиток системи без постійного досконалого внутрішнього аудиту.

Аудит є механізмом постійного поліпшення системи, що дозволяє визначити невідповідності, здійснювати аналіз причин та застосовувати коригувальні та запобіжні дії.

Використання методики аудиту дозволяє оцінити, чи організація презентує достатній рівень управління для того, щоб можна було визначити:

- виконання запланованих заходів (див. п.7.1. ISO 9001 та пункти, що стосуються планування), вимоги міжнародних норм ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 та вимоги системи управління довкіллям, системи управління безпекою та гігієною праці, встановлені в організації;

- ефективність впровадження та підтримки СУЯ.

Аудит сприяє визначенню напрямів управління якістю, розвитку і розширенню СУЯ управління довкіллям. При проведенні аудиту звертається увага на відповідність системних рішень правовим вимогам, вимогам замовника, основним вимогам системи (наприклад, ISO 9001, ISO 14001) та іншим регуляторним документам, прийнятим всередині організації. В контексті вищезазначеного особливо важли-