

Зачем аудитору отменять заказ на бургер?

Каждый раз проводя аудит, я и мои коллеги одновременно с поиском свидетельств соответствия системы менеджмента требованиям стандарта обязательно тестируем ее, смотрим, как система реагирует на различные вводные, где она может дать сбой. Это происходит при каждом аудите: от того, впервые мы его посещаем или нет, может зависеть только объем выборки конкретных примеров.

В статье о проверке цифровых процессов, которая включена в сегодняшнюю рассылку приводится пример автоматизированного кафе (бургерной). Несмотря на то, что там все автоматизировано, мы должны проверить действия в процессе, так как создавали и автоматизировали этот процесс люди. Например, можно во время аудита сделать заказ, через минуту его отменить и сделать другой, либо внести изменения в первоначальный, чтобы посмотреть, как реагирует данный процесс, а также проверить, ведется ли статистика ошибок, кому она передается и как вносятся улучшения. Таким образом мы проверяем реагирование на возможные нестандартные ситуации в автоматизированном процессе.

Если в организации есть складская компьютерная программа, а на стеллаже или в холодильнике мы видим остаток нескольких единиц или одного экземпляра какой-либо продукции, то можно попросить найти их в программе, проверить, учтены ли они, правильно ли указаны места хранения. Почему хранение именно этой продукции? Потому что в этой ситуации риск ошибки многократно возрастает.

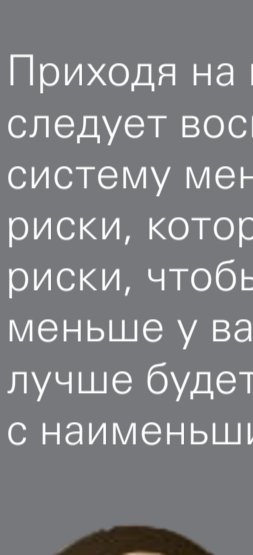
Если у организации в проверяемую систему менеджмента входит колл-центр, то можно позвонить в этот центр и задать вопросы от имени потенциального потребителя, либо оставить жалобу на сайте компании, чтобы проследить алгоритм действий в этих ситуациях.

Зачем мы, аудиторы, это делаем? Точно не для того, чтобы найти несоответствие или кого-то «подловить».

Аудиты системы менеджмента проводятся для того, чтобы с помощью требований стандарта и методов аудита, используя риск-ориентированный подход, «испытать», протестировать систему. Риски есть везде, и в автоматизированных, цифровых процессах они тоже есть. Наша задача — помочь их выявить, взглянув на них сторонним взглядом.

Система — это сложный механизм, он может ломаться, в нем могут ржаветь детали, его надо периодически смазывать, а порой и ремонтировать. Визит аудитора, внешнего или внутреннего, — это возможность для организации выявить те места, в которых следует провести ремонт или профилактику.

Приходя на предприятие с аудитом, я всегда говорю, что нас, аудиторов, следует воспринимать как испытателей, которые пришли испытывать систему менеджмента, опробовать ее. Мы вместе с вами будем искать риски, которые есть в работе системы. Наша задача — указать на эти риски, чтобы вы могли их устранить. И чем дольше вы с нами, тем меньше у вас будет рисков, которые могут воплотиться в жизнь, и тем лучше будет работать ваша система, достигая поставленных результатов с наименьшими усилиями и потерями.

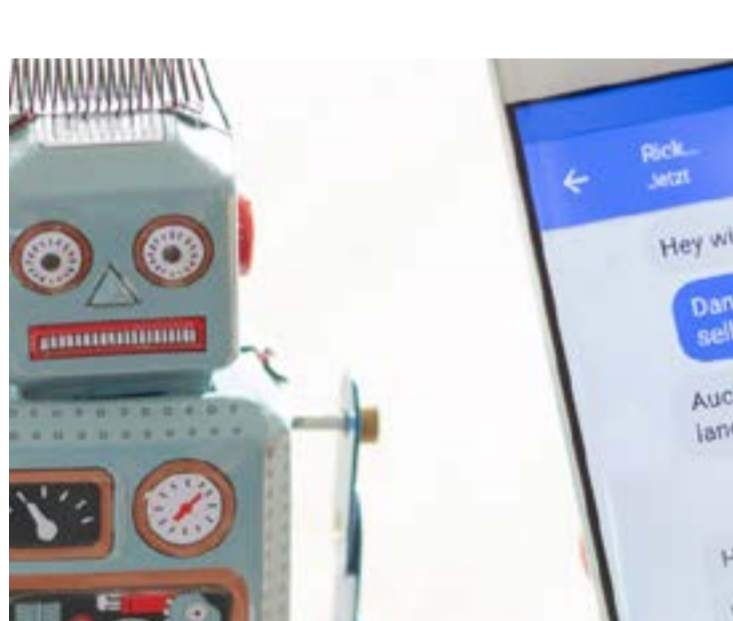


Алексей Перетолчин

Технический руководитель направления сертификации систем менеджмента, Дивизион Активы знаний SGS

Как проверять цифровые процессы в рамках аудита ISO 9001?

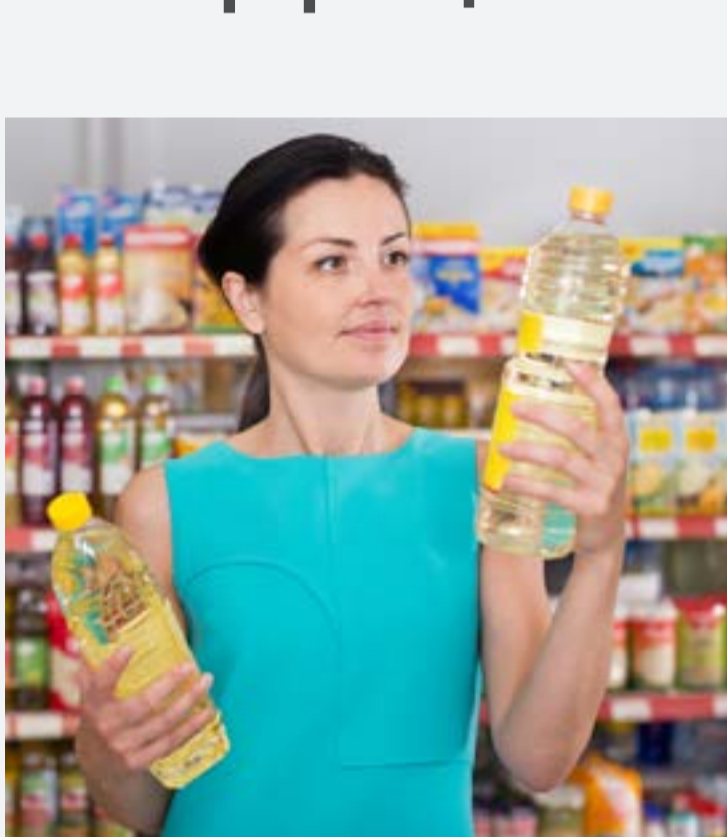
Цифровизация вносит свои коррективы в привычные практики аудита СМК. ERP, CRM, CAD/CAM, чат-боты и искусственный интеллект — все это видоизменяет как саму СМК, так и методы ее оценки. В этой статье приводим рекомендации аудиторам и конкретные примеры.



[Читать статью](#)

Как донести до потребителя факт сертификации FSSC 22000?

Информация на этикетке и не только



Получение сертификата FSSC 22000 — значимое событие для организации. Важно также корректно донести эту информацию до партнеров, заказчиков, потребителей. Что можно выносить на потребительскую этикетку, а что нельзя? Как сообщить потребителю о сертифицированной системе менеджмента?

[Узнать](#)

Программы предварительных условий (ППУ) в системе пищевой безопасности

— примеры хороших практик

Прежде чем проводить анализ опасностей и разрабатывать меры контроля в рамках системы HACCP, нужно создать производственную среду (предварительные условия), в которой вероятность занести загрязнение в продукт минимальна. Рассказываем в статье, как ППУ могут реализовываться на практике.



[К практике](#)

Истории наших клиентов

«Алтайский Бройлер», предприятие Группы Черкизово, сертифицировано по FSSC 22000

Перед предприятием была поставлена задача начать выпуск продукции на экспорт, и сертификат FSSC 22000 международного образца призван в этом помочь. Также это важный фактор укрепления отношений с крупными клиентами в РФ.

[Подробнее](#)

«Богдановичский городской молочный завод» ресертифицирован по ISO 22000

«Сертификационные аудиты SGS помогли идентифицировать области улучшения в части процедуры оценки поставщиков, а также оценки удовлетворения и ожиданий потребителей», — отметил Александр Белянов, исполнительный директор завода.

[Подробнее](#)

[Подписаться](#) на рассылку «Системный подход к менеджменту»

+7 495 775 46 20

ru.mkg@sgs.com

АО «СЖС Восток Лимитед» - Россия, 115432 - Москва

просп. Андропова 18 корп. 7

www.sgs.ru

