

See dokument on EVS-i poolt loodud eelvaade

JUHTIMISSÜSTEEMIDE AUDITEERIMISE JUHISED

**Guidelines for auditing management systems
(ISO 19011:2011)**

EESTI STANDARDI EESSÕNA

See Eesti standard on

- Euroopa standardi EN ISO 19011:2011 ingliskeelse teksti sisu poolest identne tõlge eesti keelde ja sellel on sama staatus mis jõustumisteate meetodil vastuvõetud originaalversioonil. Tõlgenduserimeelsuste korral tuleb lähtuda ametlikes keeltes avaldatud tekstidest;
- jõustunud Eesti standardina inglise keeles detsembris 2011;
- eesti keeles avaldatud sellekohase teate ilmumisega EVS Teataja 2012. aasta aprillikuu numbris.

Standardi on tõlkinud TJO Konsultatsioonid OÜ, standardi on heaks kiitnud tehniline komitee EVS/TK 33 „Juhtimissüsteemid“.

Standardi tõlke koostamise ettepaneku on esitanud EVS/TK 33, standardi tõlkimist on korraldanud Eesti Standardikeskus ning rahastanud Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium.

Sellesse standardisse on parandus EVS-EN ISO 19011:2011/AC:2012 sisse viidud ja tehtud parandused tähistatud püstkriipsuga lehe välisveerisel.

Euroopa standardimisorganisatsioonid on teinud Euroopa standardi EN ISO 19011:2011 rahvuslikele liikmetele kättesaadavaks 15.11.2011. **Date of Availability of the European Standard EN ISO 19011:2011 is 15.11.2011.**

See standard on Euroopa standardi EN ISO 19011:2011 eestikeelne [et] versioon. Teksti tõlke on avaldanud Eesti Standardikeskus ja sellel on sama staatus ametlike keelte versioonidega. **This standard is the Estonian [et] version of the European Standard EN ISO 19011:2011. It has been translated by the Estonian Centre for Standardisation. It has the same status as the official versions.**

Tagasisidet standardi sisu kohta on võimalik edastada, kasutades EVS-i veebilehel asuvat tagasiside vormi või saates e-kirja meiliaadressile standardiosakond@evs.ee.

ICS 03.120.10 Kvaliteedijuhtimine ja -tagamine; 13.020.10 Keskkonnakorraldus
Võtmesõnad: auditeerimine, juhised, kvaliteedijuhtimissüsteemid
Hinnagrupp T

Standardite reprodutseerimise ja levitamise õigus kuulub Eesti Standardikeskusele

Andmete paljundamine, taastekitamine, kopeerimine, salvestamine elektroonsesse süsteemi või edastamine ükskõik millises vormis või millisel teel ilma Eesti Standardikeskuse kirjaliku loata on keelatud.

Kui Teil on küsimusi standardite autorikaitse kohta, võtke palun ühendust Eesti Standardikeskusega:
Aru 10, 10317 Tallinn, Eesti; www.evs.ee; telefon 605 5050; e-post info@evs.ee

EUROOPA STANDARD
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM

EN ISO 19011

November 2011

ICS 03.120.10; 13.020.10

Supersedes EN ISO 19011:2002

English Version

Guidelines for auditing management systems (ISO 19011:2011)

Lignes directrices pour l'audit des systèmes de
management (ISO 19011:2011)

Leitfaden zur Auditierung von Managementsystemen (ISO
19011:2011)

This European Standard was approved by CEN on 5 November 2011.

CEN members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration. Up-to-date lists and bibliographical references concerning such national standards may be obtained on application to the CEN-CENELEC Management Centre or to any CEN member.

This European Standard exists in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CEN member into its own language and notified to the CEN-CENELEC Management Centre has the same status as the official versions.

CEN members are the national standards bodies of Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland and United Kingdom.



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR
NORMUNG

Management Centre: Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels

SISUKORD

EESSÕNA.....	3
SISSEJUHATUS.....	4
1 KÄSITLUSALA.....	6
2 NORMIVIITED	6
3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED	6
4 AUDITEERIMISPÕHIMÕTTED	9
5 AUDITI PROGRAMMI JUHTIMINE	10
5.1 Üldist	10
5.2 Auditi programmi eesmärkide sisseseadmine	11
5.3 Auditi programmi sisseseadmine.....	12
5.4 Auditi programmi ellurakendamine	14
5.5 Auditi programmi seire.....	17
5.6 Auditi programmi ülevaatus ja parendamine	17
6 AUDITI LÄBIVIIMINE.....	18
6.1 Üldist.....	18
6.2 Auditi algatamine	19
6.3 Auditi tegevuste ettevalmistamine	20
6.4 Audititoimingute läbiviimine	22
6.5 Auditi aruande ettevalmistamine ja levitamine	27
6.6 Auditi lõpetamine	28
6.7 Auditi järeltegevuste teostamine.....	28
7 AUDIITORITE PÄDEVUS JA HINDAMINE	28
7.1 Üldist.....	28
7.2 Audiitori pädevuse määramine auditi programmi vajaduste täitmiseks.....	29
7.3 Audiitori hindamiskriteeriumide sisseseadmine.....	32
7.4 Sobiva audiitorite hindamise meetodi väljavalimine	32
7.5 Audiitori hindamise läbiviimine.....	33
7.6 Audiitori pädevuse toimivana hoidmine ja parendamine	33
Lisa A (teatmelisa) Juhised ja illustratiivsed näited audiitorite erialaspetsiifilistest teadmistest ja oskustest.....	34
Lisa B (teatmelisa) Täiendavad juhised audiitoritele auditite kavandamiseks ja läbiviimiseks	39
Kirjandus	45

EESSÕNA

Dokumendi (EN ISO 19011:2011) on koostanud tehniline komitee ISO/TC 176 „Quality management and quality assurance“.

Euroopa standardile tuleb anda rahvusliku standardi staatus kas identse tõlke avaldamisega või jõustumisteatega hiljemalt 2012. a maiks ja sellega vastuolus olevad rahvuslikud standardid peavad olema kehtetuks tunnistatud hiljemalt 2012. a maiks.

Tuleb pöörata tähelepanu võimalusele, et standardi mõni osa võib olla patendiõiguse subjekt. CEN-i [ja/või CENELEC-i] ei saa pidada vastutavaks sellis(t)e patendiõigus(t)e väljaselgitamise eest.

See dokument asendab standardit EN ISO 19011:2002.

CEN-i/CENELEC-i sisereeglite järgi peavad Euroopa standardi kasutusele võtma järgmiste riikide rahvuslikud standardimisorganisatsioonid: Austria, Belgia, Bulgaaria, Eesti, Hispaania, Holland, Horvaatia, Iirimaa, Island, Itaalia, Kreeka, Küpros, Leedu, Luksemburg, Läti, Malta, Norra, Poola, Portugal, Prantsusmaa, Rootsi, Rumeenia, Saksamaa, Slovakkia, Sloveenia, Soome, Šveits, Taani, Tšehhi Vabariik, Ungari ja Ühendkuningriik.

Jõustumisteade

CEN on standardi ISO 19011:2011 teksti ilma ühegi muutuseta üle võtnud standardina EN ISO 19011:2011.

SISSEJUHATUS

Alates selle rahvusvahelise standardi esimese trüki ilmumisest 2002. aastal on avaldatud mitu uut juhtimissüsteemi standardit. Selle tulemusena on nüüd vaja kaaluda laiemat juhtimissüsteemi auditeerimise käsitlusala, samuti anda rohkem üldisemat laadi juhiseid.

Aastal 2006 töötas ISO vastavushindamise komitee (CASCO) välja ISO/IEC 17021, mis sätestab nõuded kolmanda osapoole juhtimissüsteemide sertifitseerimiseks ja mille aluseks olid osaliselt selle rahvusvahelise standardi esimeses trükis sisalduvad suunised.

2011. aastal avaldatud ISO/IEC 17021 teist trükki laiendati, et muuta selles rahvusvahelises standardis toodud juhised juhtimissüsteemi sertifitseerimise auditite nõueteks. Just selles kontekstis annab see rahvusvahelise standardi teine trükk juhiseid kõigile kasutajatele, sealhulgas väikese ja keskmise suurusega organisatsioonidele, ja keskendub tavaliselt siseaudititeks nimetatavatele audititele (esimese osapoole audit) ja klientide poolt tarnijatele läbi viidud audititele (teise osapoole audit). Samas võivad selles rahvusvahelises standardis toodud juhised olla kasulikud ka ISO/IEC 17021:2011 nõudeid järgivatele juhtimissüsteemi audititega seotud isikutele.

Selle rahvusvahelise standardi teise trüki ja ISO/IEC 17021:2011 vahelised seosed on ära toodud tabelis 1.

Tabel 1 — Selle rahvusvahelise standardi käsitlusala ja selle seos standardiga ISO/IEC 17021:2011

Siseaudit	Välisaudit	
	Tarnijaaudit	Kolmanda osapoole audit
Mõnikord nimetatakse esimese osapoole auditiks	Mõnikord nimetatakse teise osapoole auditiks	Õiguslike, regulatiivsetel ja muudel sarnastel eesmärkidel Sertifitseerimiseks (vaata ka ISO/IEC 17021:2011 nõudeid)

See rahvusvaheline standard ei täpsusta nõudeid, vaid annab juhiseid auditi programmi juhtimiseks, juhtimissüsteemi auditi kavandamiseks ja läbiviimiseks ning annab samuti audiitori ja auditirühma pädevust ja hindamist puudutavaid juhiseid.

Organisatsioonid võivad käigus hoida rohkem kui ühte ametlikku juhtimissüsteemi. Selle standardi loetavuse lihtsustamiseks on eelistatud ainsuse vormi „juhtimissüsteem“, kuid lugeja võib kohandada juhiste rakendamise oma konkreetsele olukorrale. Sama kehtib ka sõnade „isik“ ja „isikud“, „audiitor“ ja „audiitorid“ kohta.

See rahvusvaheline standard on ette nähtud kohaldamiseks paljudele võimalikele kasutajatele, sealhulgas audiitoritele, juhtimissüsteeme rakendavatele organisatsioonidele ja lepingulistel või regulatiivsetel põhjustel juhtimissüsteemide audititeid vajavatele organisatsioonidele. Selle rahvusvahelise standardi kasutajad võivad siiski kohaldada käesolevaid suuniseid ka omaenda audititega seotud nõuete väljatöötamiseks.

Selle rahvusvahelise standardi juhiseid võib kasutada ka isedeklareerimise eesmärgil ning neist võib olla kasu audiitorite väljaõppe või personali sertifitseerimisega seotud organisatsioonidele.

Selles rahvusvahelises standardis sisalduvate juhiste eesmärk on olla paindlik. Nagu tekstis erinevate jaotiste all märgitud, võib selle juhendi kasutus erineda sõltuvalt organisatsiooni juhtimissüsteemi suurusest ja küpsusastmest ning auditeeritava organisatsiooni olemusest ja keerukusest ning ka läbiviidavate auditite eesmärkidest ja ulatusest.

Selles rahvusvahelises standardis võetakse kasutusele juhtimissüsteemide auditeerimise riski mõiste. See lähenemisviis puudutab nii riski, et auditi protsessi käigus ei saavutata auditi eesmärke, kui ka auditeeritava toimingute ja protsesside võimalikku segamist auditi poolt. Siin ei anta konkreetseid suuniseid organisatsiooni riskijuhtimise protsessi jaoks, vaid tunnistatakse, et organisatsioonid võivad keskenduda audititegevuse juhtimissüsteemi mõjutavatele küsimustele.

Selle rahvusvahelise standardi seisukohast on erinevate distsipliinide kahe või enama juhtimissüsteemi koosauditeerimise puhul tegemist koondauditiga. Nende süsteemide ühendamisel ühtsesse juhtimissüsteemi on tegemist samade auditi põhimõtete ja -protsessidega kui koondauditi puhul.

Peatükis 3 sätestatakse selles rahvusvahelises standardis kasutatavad põhimõisted ja -definitsioonid. Tehtud on kõik jõupingutused tagamaks, et need mõisted ei oleks vastuolus teistes standardites kasutatavate mõistetega.

Peatükis 4 kirjeldatakse auditi aluseks olevaid põhimõtteid. Need põhimõtted aitavad kasutajal mõista auditeerimise põhiolemust ja on olulised peatükkides 5–7 sätestatud suuniste mõistmise seisukohalt.

Peatükis 5 antakse juhiseid auditi programmi loomiseks ja juhtimiseks, auditi programmi eesmärkide seadmiseks ja auditeerimistoimingute koordineerimiseks.

Peatükis 6 antakse juhiseid juhtimissüsteemi auditi kavandamiseks ja läbiviimiseks.

Peatükis 7 antakse juhtimissüsteemi audiitorite ja audiitorimeeskondade pädevuse ja hindamisega seotud juhiseid.

Lisa A illustreerib peatükis 7 toodud juhiste kasutusviise erinevates valdkondades.

Lisas B antakse audiitoritele lisajuhiseid auditite kavandamiseks ja läbiviimiseks.

1 KÄSITLUSALA

See rahvusvaheline standard annab juhiseid juhtimissüsteemi auditeerimise kohta, sh auditeerimise põhimõtete, auditi programmide juhtimise ja juhtimissüsteemi auditite läbiviimise kohta, samuti juhiseid auditi protsessiga haaratud isikute pädevuse hindamise kohta, sh auditi programmi juhtiva isiku, audiitorite ja auditirühma kohta.

See on rakendatav kõikides organisatsioonides, kus on vaja teostada juhtimissüsteemi sisemisi või väliseid auditeid või juhtida auditi programmi.

Selle rahvusvahelise standardi rakendamine muud tüüpi auditites on võimalik, eeldades, et pööratakse erilist tähelepanu sobiva pädevuse kindlakstegemisele.

2 NORMIVIITED

Normiviiteid ei ole. See peatükk on standardisse jäetud, et säilitada jaotiste ühtne numeratsioon muude ISO kvaliteedijuhtimissüsteemide sarja standarditega.

3 TERMINID JA MÄÄRATLUSED

Standardi rakendamisel kasutatakse alljärgnevalt esitatud termineid ja määratlusi.

3.1

audit (*audit*)

süsteemaatiline, sõltumatu ja dokumenteeritud protsess **auditi tõendusmaterjali** (3.3) hankimiseks ja selle objektiivselt hindamiseks, et määrata **auditi kriteeriumide** (3.2) täitmise ulatus

MÄRKUS 1 Siseauditeid, vahel nimetatud ka esimese osapoole audititeks, teostatakse organisatsiooni enda poolt või tema volitusel juhtkonnapoolseks ülevaatuseks ja muudel sisemistel eesmärkidel (nt juhtimissüsteemi mõjususe kinnitamiseks või juhtimissüsteemi parendamisvõimaluste kohta teabe hankimiseks). Siseauditid võivad moodustada aluse organisatsioonile iseenda vastavuse deklareerimiseks. Paljudel juhtudel, eriti väikestes organisatsioonides, saab sõltumatust näidata auditeeritava tegevusega seonduvate vastutuste puudumise kaudu või kallutatud huvide või huvide konflikti puudumise kaudu.

MÄRKUS 2 Välisauditid hõlmavad teise ja kolmanda osapoole audititeid. Teise osapoole auditeid teostavad organisatsioonist huvitatud pooled, nagu kliendid või teised isikud nende volitusel. Kolmanda osapoole auditeid teostavad sõltumatud auditeerimisorganisatsioonid, nagu need, mis viivad läbi vastavuse sertifitseerimist või registreerimist.

MÄRKUS 3 Kui auditeeritakse koos kahte või enam erinevat juhtimissüsteemi, millel on erinevad korrad (nt kvaliteedi-, keskkonna-, töötervishoiu ja tööohutuse juhtimissüsteem), nimetatakse seda ühendauditiks.

MÄRKUS 4 Kui kaks või enam auditiorganisatsiooni auditeerivad koos sama **auditeeritavat** (3.7), nimetatakse seda ühisauditiks.

MÄRKUS 5 Kohandatud ISO 9000:2005 määratlusest 3.9.1.

3.2

auditi kriteeriumid (*audit criteria*)

poliitikate, protseduuride või nõuete kogum, mida kasutatakse viitena, millega **auditi tõendusmaterjali** (3.3) võrreldakse

MÄRKUS 1 Kohandatud ISO 9000:2005 määratlusest 3.9.3.

MÄRKUS 2 Kui auditi kriteeriumideks on õiguslikud nõuded (sh seadusandlikud või regulatiivsed), kasutatakse **auditi leidudes** (3.4) sageli termineid „vastav“ või „mittevastav“.