

МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ

ISO/IEC 17021

Первое издание
2006-09-15

Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента

*Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and
certification of management systems*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[ISO/IEC 17021:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8a30bb09-3405-41aa-bd91-b9f4a52f5096/iso-iec-17021-2006)

[https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8a30bb09-3405-41aa-bd91-
b9f4a52f5096/iso-iec-17021-2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8a30bb09-3405-41aa-bd91-b9f4a52f5096/iso-iec-17021-2006)

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO



Ссылочный номер
ISO/IEC 17021:2006(R)

© ISO 2006

Отказ от ответственности при работе в PDF

Настоящий файл PDF может содержать интегрированные шрифты. В соответствии с условиями лицензирования, принятыми фирмой Adobe, этот файл можно распечатать или смотреть на экране, но его нельзя изменить, пока не будет получена лицензия на интегрированные шрифты и они не будут установлены на компьютере, на котором ведется редактирование. В случае загрузки настоящего файла заинтересованные стороны принимают на себя ответственность за соблюдение лицензионных условий фирмы Adobe. Центральный секретариат ISO не несет никакой ответственности в этом отношении.

Adobe - торговый знак фирмы Adobe Systems Incorporated.

Подробности, относящиеся к программным продуктам, использованным для создания настоящего файла PDF, можно найти в рубрике General Info файла; параметры создания PDF были оптимизированы для печати. Были приняты во внимание все меры предосторожности с тем, чтобы обеспечить пригодность настоящего файла для использования комитетами-членами ISO. В редких случаях возникновения проблемы, связанной со сказанным выше, просьба проинформировать Центральный секретариат по адресу, приведенному ниже.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17021:2006

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8a30bb09-3405-41aa-bd91-b9f4a52f5096/iso-iec-17021-2006>



ДОКУМЕН ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2006

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже, или в комитет-член ISO в стране запрашивающей стороны.

ISO copyright office

Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright @ iso.org

Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

Предисловие	iv
Введение	v
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	1
4 Основные принципы	2
4.1 Общие положения	2
4.2 Беспристрастность	3
4.3 Компетентность	3
4.4 Ответственность	3
4.5 Открытость	4
4.6 Конфиденциальность	4
4.7 Реагирование на жалобы	4
5 Общие требования	4
5.1 Юридические и контрактные вопросы	4
5.2 Менеджмент беспристрастности	5
5.3 Обязательства и финансирование	6
6 Требования к структуре	7
6.1 Организационная структура и высшее руководство	7
6.2 Комитет по соблюдению беспристрастности	7
7 Требования к ресурсам	8
7.1 Компетентность менеджмента и персонала	8
7.2 Персонал, участвующий в работах по сертификации	8
7.3 Использование отдельных внешних аудиторов и внешних технических экспертов	10
7.4 Персональные данные	10
7.5 Аутсорсинг	10
8 Требования к информации	11
8.1 Общедоступная информация	11
8.2 Документы сертификации	11
8.3 Указатель сертифицированных клиентов	12
8.4 Ссылка на сертификацию и использование знаков	12
8.5 Конфиденциальность	13
8.6 Обмен информацией между органом сертификации и его клиентами	13
9 Требования к процессу	14
9.1 Общие требования	14
9.2 Первичный аудит и сертификация	17
9.3 Работы по инспекционному контролю	19
9.4 Повторная сертификация	20
9.5 Специальные аудиты	21
9.6 Приостановление, отзыв или сокращение объема сертификации	22
9.7 Апелляции	22
9.8 Жалобы	23
9.9 Регистрация организаций-заявителей и клиентов	24
10 Требования к системе менеджмента органов сертификации	25
10.1 Варианты	25
10.2 Вариант 1: Требования к системе менеджмента согласно ISO 9001	25
10.3 Вариант 2: Общие требования к системе менеджмента	25
Библиография	30

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Разработка международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ISO. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные организации, правительственные и неправительственные, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работах. Что касается стандартизации в области электротехники, то ISO работает в тесном сотрудничестве с Международной электротехнической комиссией (IEC).

Проекты международных стандартов разрабатываются в соответствии с правилами Директив ISO/IEC, Часть 2.

Проекты международных стандартов рассылаются комитетам-членам на голосование. Для опубликования их в качестве международного стандарта требуется одобрение не менее 75 % комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Необходимо учитывать возможность, что некоторые элементы настоящего документа могут быть объектом патентных прав. ISO не несет ответственность за определение каких-либо или всех таких патентных прав.

Документ ISO/IEC 17021 был подготовлен *Комитетом ISO по оценке соответствия (CASCO)*.

Данный документ был распространен для голосования среди национальных органов как ISO, так и IEC, и получил одобрение в обеих организациях.

Настоящее первое издание ISO/IEC 17021 отменяет и заменяет Руководство ISO/IEC 62:1996 и Руководство ISO/IEC 66:1999, которые были объединены и пересмотрены в техническом отношении.

[ISO/IEC 17021:2006](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8a30bb09-3405-41aa-bd91-b9f4a52f5096/iso-iec-17021-2006)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/8a30bb09-3405-41aa-bd91-b9f4a52f5096/iso-iec-17021-2006>

Введение

Сертификация системы менеджмента, например системы менеджмента качества или окружающей среды организации, представляет собой одно из средств обеспечения гарантии, что данная организация внедрила систему менеджмента одного из аспектов своей работы в соответствии с политикой организации в этой области.

Настоящий международный стандарт устанавливает требования к проводящим сертификацию органам. Соблюдение этих требований предоставляет определенные гарантии, что сертификация системы менеджмента выполнена компетентно, непротиворечивым и беспристрастным способом, облегчая благодаря этому признание работы таких органов по сертификации и выдаваемых ими сертификатов на национальном или интернациональном уровне. Настоящий международный стандарт можно рассматривать как обоснование признания сертификации системы менеджмента в интересах международной торговли.

Сертификация системы менеджмента позволяет предоставить независимые доказательства, что система менеджмента организации

- a) соответствует установленным требованиям,
- c) постоянно способствует выполнению установленных целей и общей политики, и
- b) эффективно выполняется.

Оценка соответствия, например сертификация системы менеджмента, имеет благодаря указанному выше значение для организации, ее потребителей и заинтересованных сторон.

В Разделе 4 данного международного стандарта дано описание принципов, на которых основана заслуживающая доверия сертификация. Эти принципы помогают читателю понять важнейшие особенности сертификации и являются необходимыми предпосылками к Разделам 5 - 10. Описываемые принципы поддерживают требования настоящего международного стандарта, но не могут рассматриваться как отдельные подлежащие проверке условия. В Разделе 10 описаны два альтернативных способа поддержки и подтверждения последовательного выполнения требований настоящего международного стандарта в процессе разработки системы менеджмента органом по сертификации.

Данный международный стандарт предназначен для применения органами, выполняющими аудит и сертификацию систем менеджмента. В нем содержатся исходные требования к органам по сертификации, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента в области качества, окружающей среды и других типов систем. Такие органы называются органами сертификации. Такое определение не должно служить препятствием для использования данного международного стандарта организациями другого назначения, выполняющими работы, входящие в область применения данного документа.

Работы по сертификации включают аудит системы менеджмента организации. Формой подтверждения соответствия системы менеджмента организации конкретному стандарту по системам менеджмента или другим нормативным требованиям обычно является документ или сертификат, подтверждающий сертификацию.

Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим аудит и сертификацию систем менеджмента

1 Область применения

Настоящий международный стандарт содержит принципы и требования, относящиеся к компетентности, непротиворечивости и беспристрастности аудита и сертификации систем менеджмента всех типов (например систем менеджмента качества или менеджмента окружающей среды), а также применяемые к организациям, выполняющим эти работы. Органы сертификации, работающие в соответствии с настоящим международным стандартом, не обязательно должны предлагать сертификацию всех видов систем менеджмента.

Сертификация систем менеджмента (называемая в данном международном стандарте "сертификация"), представляет собой работу по оценке соответствия, выполняемую третьей стороной (смотрите ISO/IEC 17000:2004, 5.5). Органы, выполняющие эти работы, называются в связи с этим органами третьей стороны по оценке соответствия (именуемые в настоящем международном стандарте как "орган/организация по сертификации").

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Сертификацию систем менеджмента иногда также называют "регистрацией", а органы по сертификации иногда именуется "регистрационными бюро".

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Орган сертификации может быть правительственным или неправительственным (имеющим или не имеющим регулятивные полномочия).

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Настоящий международный стандарт можно использовать в качестве критериального документа при аккредитации или экспертной оценке, или в других процессах аудита.

2 Нормативные ссылки

Следующие ниже ссылочные документы обязательны при применении данного документа. При жестких ссылках используются только цитированные издания. При плавающих ссылках применяется последнее издание ссылочного документа (включая все изменения).

ISO 9000:2005, *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь*

ISO 19011:2002, *Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента*¹⁾

ISO/IEC 17000:2004, *Оценка соответствия. Словарь и общие принципы*

3 Термины и определения

Для целей данного документа применяются термины и определения ISO 9000, ISO/IEC 17000 и приведенные ниже.

¹⁾ Ссылки в данном документе на соответствующее руководство в ISO 19011 применяются при аудите всех других типов систем менеджмента.

3.1

имеющий сертификацию клиент certified client

организация, система менеджмента которой сертифицирована

3.2

беспристрастность impartiality

фактическое и осознаваемое наличие объективности

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Объективность означает, что конфликты интересов либо отсутствуют, либо разрешаются таким образом, что не оказывают неблагоприятное влияние на последующую деятельность органа сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Другие термины, полезные для выражения беспристрастности, следующие: объективность, независимость, свобода от конфликтов интересов, отсутствие отклонений, отсутствие предубеждений, нейтральность, честность, открытость, справедливость, отдаленность, уравновешенность.

3.3

консультирование системы менеджмента management system consultancy

участие в разработке, внедрении или поддержании системы менеджмента

ПРИМЕРЫ

- a) подготовка или разработка руководств или методик, и
- b) предоставление конкретных советов, инструкций или решений по разработке и внедрению системы менеджмента.

ПРИМЕЧАНИЕ Организация обучения и участие в качестве преподавателя не рассматривается как консультация, если в тех случаях, когда курс обучения относится к системам менеджмента или проведению аудита, он ограничивается предоставлением общей информации, которая свободно доступна для общественности; т.е. в этих случаях преподаватель не должен указывать решения для конкретной компании.

4 Основные принципы

4.1 Общие положения

4.1.1 Основные принципы являются основой последующих конкретных характеристик и описательных требований в данном международном стандарте. Международный стандарт не должен устанавливать специальные требования для всех возможных ситуаций. Принципы стандарта следует применять в качестве руководства при принятии решений, которые могут потребоваться в непредвиденных ситуациях. Принципы не являются требованиями.

4.1.2 Общая цель сертификации состоит в создании уверенности всех принимающих участие сторон, в том, что система менеджмента соответствует установленным требованиям. Ценность сертификации состоит в достижении определенного уровня общественного доверия, которое обеспечивается с помощью беспристрастной и компетентной оценки третьей стороны. Сертификация представляет интерес для следующих сторон взаимоотношений, но не только для них

- a) клиентов органов сертификации,
- b) потребителей продукции организаций, система менеджмента которых подвергается сертификации,
- c) органов государственной власти,
- d) неправительственных организаций, и
- e) потребителей и других членов общества.

4.1.3 Принципы, создающие доверие, включают следующее

- беспристрастность,
- компетентность,
- ответственность,
- открытость,
- конфиденциальность, и
- быстрота реагирования на жалобы.

4.2 Беспристрастность

4.2.1 Беспристрастность, и создание впечатления непристрастности, являются необходимыми для органа сертификации с точки зрения доверия к сертификации.

4.2.2 Общеизвестно, что источником доходов органа сертификации является плата клиентов за сертификацию, что представляет потенциальную угрозу для соблюдения принципа непристрастности.

4.2.3 Для достижения и поддержания доверия важно, чтобы решения органа сертификации были основаны на объективных свидетельствах соответствия (или несоответствия), полученных органом сертификации, и чтобы на эти решения не оказывали влияние другие интересы или другие стороны.

4.2.4 Угрозами для выполнения условия непристрастности является следующее.

- a) Связанные с собственными интересами угрозы: угрозы со стороны лица или организации, действующей в собственных интересах. Область интересов, представляющая угрозу для сертификации, - это собственные финансовые интересы.
- b) Угрозы, связанные с выполнением анализа собственных работ: эти угрозы возникают со стороны лиц или организаций, выполняющих анализ выполненных ими самими работ. Аудит систем менеджмента клиента, которого орган сертификации консультировал по системам менеджмента, может создавать угрозы этого типа.
- c) Связанные со знакомством (или доверием) угрозы: угрозы, возникающие со стороны лиц или организаций, хорошо знакомых с другими лицами и доверяющих им вместо поиска объективных данных при аудите.
- d) Связанные с запугиванием угрозы: угрозы, возникающие со стороны лиц или организаций, подвергающихся принуждению открыто или втайне, например путем угроз отстранения от выполнения работ, или сообщения контрольным органам.

4.3 Компетентность

Компетентность персонала, поддерживаемая системой менеджмента органа сертификации, является необходимым условием пользующейся доверием сертификации. Компетентность определяется способностью применять знания и навыки.

4.4 Ответственность

4.4.1 Организация - клиент, не являющаяся органом сертификации, несет ответственность за соблюдение условия соответствия требованиям сертификации.

4.4.2 Орган сертификации несет ответственность за оценку достаточно объективных свидетельств, на основании которых принимается решение о сертификации. Исходя из заключений аудита, этот орган принимает решение предоставить сертификацию, если имеются достаточные свидетельства соответствия.

ПРИМЕЧАНИЕ Любой аудит основан на выборочной проверке системы менеджмента качества организации и, следовательно, не может дать гарантию соответствия требованиям на 100 %.

4.5 Открытость

4.5.1 Орган сертификации должен предоставить публичный доступ к необходимой и своевременной информации, или раскрыть ее, относительно своего процесса аудита и процесса сертификации, а также относительно статуса сертификации (например предоставления, расширения, поддержания, обновления, приостановления, уменьшения объема сертификации, или отзыва сертификации) любой организации, в целях достижения доверия к надежности и достоверности сертификации. Открытость представляет собой принцип доступа к необходимой информации, или ее раскрытия.

4.5.2 Для достижения или поддержания доверия к сертификации орган сертификации должен предоставлять необходимый доступ к неконфиденциальной информации, касающейся решений в конкретных случаях аудита (например аудита в случае жалоб), или раскрывать ее, для определенных заинтересованных сторон.

4.6 Конфиденциальность

При получении привилегированного доступа к необходимой органу сертификации для правильной оценки соответствия требованиям информации, важно, чтобы орган сертификации сохранял конфиденциальность любой частной информации относительно клиента.

4.7 Реагирование на жалобы

Стороны, полагающиеся на сертификацию, ожидают получить исследование жалоб, и, если это целесообразно, должны быть уверены, что жалобы будут направлены по правильному адресу, и что будут предприняты достаточные усилия для принятия решений по этим жалобам. Эффективное реагирование на жалобы является важным средством защиты органа сертификации, его клиентов и других пользователей сертификации от ошибок, упущений или непредсказуемого поведения. Доверие к сертификации сохраняется, когда работа с жалобами проводится эффективно.

ПРИМЕЧАНИЕ Правильный баланс между принципами открытости и конфиденциальности, включая реагирование на жалобы, необходим в целях демонстрации надежности сертификации и повышения доверия к ней всех пользователей сертификации.

5 Общие требования

5.1 Юридические и контрактные вопросы

5.1.1 Юридическая ответственность

Орган сертификации должен быть юридическим лицом или некоторой частью юридического лица, такой, чтобы он мог нести ответственность за всю деятельность по сертификации. Правительственный орган сертификации рассматривается как юридическое лицо исходя из его статуса правительственного органа.

5.1.2 Соглашение о сертификации

Орган сертификации должен иметь юридически обязательное соглашение о проведении работ по сертификации для своего клиента. Кроме того, когда имеется несколько отделений органа сертификации или несколько отделений клиента, орган сертификации должен гарантировать юридически обязательное соглашение между органом сертификации, предоставляющим

сертификацию и выпускающим сертификат, и всеми отделениями клиента, подлежащими сертификации.

5.1.3 Ответственность за решения по сертификации

Орган сертификации должен иметь полномочия для принятия решений по сертификации и нести ответственность за эти решения, включая предоставление, поддержание, обновление, расширение, приостановление и отзыв сертификации.

5.2 Менеджмент беспристрастности

5.2.1 Высшее руководство органа сертификации должно принять обязательство соблюдать беспристрастность при выполнении работ по сертификации. Орган сертификации должен выпустить общедоступное заявление о важности соблюдения беспристрастности при проведении работ по сертификации системы менеджмента, а также о том, что он стремится управлять конфликтами интересов и гарантирует объективность сертификации систем менеджмента.

5.2.2 Орган сертификации должен идентифицировать, анализировать и документально фиксировать все возможности конфликта интересов, возникающего при предоставлении сертификации, включая связанные с взаимоотношениями конфликты. Наличие взаимоотношений не обязательно создает условия конфликта интересов органа сертификации. Однако если какие-либо взаимоотношения создают угрозу для соблюдения беспристрастности, орган сертификации должен документально зафиксировать это и показать, каким образом этот конфликт может быть ликвидирован или минимизирован. Эта информация должна быть предоставлена указанному в 6.2 комитету. Демонстрация этих данных должна включать все идентифицированные потенциальные источники конфликтов интересов, возникающих либо в рамках органа сертификации, либо в результате деятельности других лиц, учреждений или организаций.

ПРИМЕЧАНИЕ Взаимосвязи, создающие угрозы соблюдению беспристрастности органом сертификации, могут быть основаны на правах собственности, властных полномочиях, действиях руководства, персонала, разделении ресурсов, вопросах финансов, контрактов, маркетинга и платежей комиссионных вознаграждений при продажах, или других мотивах при привлечении новых клиентов, и т.д.

5.2.3 Когда взаимосвязи создают неприемлемую угрозу соблюдению беспристрастности (например когда находящаяся в собственности органа сертификации дочерняя компания запрашивает проведение сертификации от главной компании), выполнение сертификации не допускается.

ПРИМЕЧАНИЕ См. Примечание к 5.2.2.

5.2.4 Орган сертификации не должен выполнять сертификацию деятельности другого органа сертификации в области сертификации систем менеджмента.

ПРИМЕЧАНИЕ См. Примечание к 5.2.2.

5.2.5 Орган сертификации и любая часть того же юридического лица не должны предлагать или проводить консультации по системам менеджмента. Это также относится к части правительственного органа, определяемой как орган сертификации.

5.2.6 Орган сертификации и любая другая часть того же юридического лица не должны предлагать или предоставлять внутренние аудиты своим сертифицированным клиентам. Орган сертификации не должен проводить сертификацию системы менеджмента, на которой он выполнял внутренние аудиты, в течение двух лет после окончания выполнения внутренних аудитов. Это также относится к части правительственного органа, определяемой как орган сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ См. Примечание к 5.2.2.

5.2.7 Орган сертификации не должен проводить сертификацию системы менеджмента, по которой клиент получал консультацию в области систем менеджмента или внутренние аудиты, если

взаимосвязи между дававшей консультации организацией и органом сертификации создают неприемлемые угрозы соблюдению беспристрастности органом сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Минимальный период в два года после окончания консультаций по системе менеджмента является единственным способом снижения угрозы соблюдению беспристрастности до приемлемого уровня.

ПРИМЕЧАНИЕ См. Примечание к 5.2.2.

5.2.8 Орган сертификации не должен передавать выполнение аудитов организации, проводящей консультации по системе менеджмента, поскольку это создает неприемлемую угрозу соблюдению беспристрастности органом сертификации (см. 7.5). Это условие не применяется к отдельным лицам, работавшим по контракту аудиторами согласно 7.3.

5.2.9 Работы органа сертификации не должны быть представлены на рынке или предлагаться во взаимосвязи с работами организации, предоставляющей консультации по системам менеджмента. Орган сертификации должен предпринимать действия по корректировке неприемлемых заявлений со стороны предоставляющих консультации организаций, утверждающих, или подразумевающих, что сертификация может быть упрощена, облегчена, ускорена или удешевлена, если будет использован данный орган сертификации. Орган сертификации не должен утверждать или подразумевать, что сертификация может быть упрощена, облегчена, ускорена или удешевлена, если будет использована указанная предоставляющая консультации организация.

5.2.10 Для гарантирования отсутствия конфликта интересов персонал, дающий консультации по системам менеджмента, включая работающий в должностях менеджера, не должен использоваться органом сертификации для участия в аудите или других работах по сертификации, если они были привлечены к консультациям по системам менеджмента для рассматриваемых клиентов, в течение двух лет после окончания консультаций.

5.2.11 Орган сертификации должен предпринимать действия по реагированию на любые угрозы для соблюдения беспристрастности, возникающие со стороны других лиц, органов или организаций.

5.2.12 Весь персонал органа сертификации, внутренний или внешний, или комитеты, которые могут оказывать влияние на работы по сертификации, должны действовать беспристрастно и не должны допускать нарушения условия беспристрастности по финансовым, коммерческим или другим причинам.

5.2.13 Органы сертификации должны требовать от персонала, внутреннего или внешнего, раскрытия любой ситуации, о которой известно, что она может создавать для них или органа сертификации конфликты интересов. Органы сертификации должны использовать эту информацию в качестве исходных данных при определении угроз для соблюдения беспристрастности, возникающих вследствие работы этого персонала или организации, использующей этот персонал, и не должны использовать этот персонал, внутренний или внешний, если он не может продемонстрировать отсутствие конфликта интересов.

5.3 Обязательства и финансирование

5.3.1 Орган по сертификации должен быть способен показать, что он оценил риски, связанные с работами по сертификации, и что он имеет достаточные средства (например страховки или резервы) для выполнения обязательств, связанных с его работами в каждой из областей деятельности и географических зонах работ.

5.3.2 Орган сертификации должен произвести оценку своих финансовых средств и источников доходов, и показать указанному в 6.2 комитету, что первоначально, и в последующем, коммерческие, финансовые или другие проблемы не могут повлиять на соблюдение беспристрастности.