
Ugotavljanje skladnosti – Zahteve za delovanje različnih tipov organov, ki izvajajo kontrolo (ISO/IEC 17020:2012)

Conformity assessment – Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection (ISO/IEC 17020:2012)

Évaluation de la conformité – Exigences pour le fonctionnement de différents types d'organismes procédant à l'inspection (ISO/IEC 17020:2012)

Allgemeine Kriterien für den Betrieb verschiedener Typen von Stellen, die Inspektionen durchführen (ISO/IEC 17020:2012)

(standards.iteh.ai)

SIST EN ISO/IEC 17020:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e2a912d0-8dfe-48f0-8f71-36177264bf99/sist-en-iso-iec-17020-2012>

NACIONALNI UVOD

Standard SIST EN ISO/IEC 17020 (sl,en), Ugotavljanje skladnosti – Zahteve za delovanje različnih tipov organov, ki izvajajo kontrolo (ISO/IEC 17020:2012), 2012, ima status slovenskega standarda in je enakovreden evropskemu standardu EN ISO/IEC 17020, Conformity assessment – Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection (ISO/IEC 17020:2012), 2012.

NACIONALNI PREDGOVOR

Besedilo standarda EN ISO/IEC 17020:2012 je pripravil tehnični odbor ISO/CASCO "Odbor za ugotavljanje skladnosti" v sodelovanju s tehničnim odborom CEN/CLC/TC 1 "Merila za organe za ugotavljanje skladnosti", katerega sekretariat vodi BSI. Slovenski standard SIST ISO/IEC 17020:2012 je prevod angleškega besedila evropskega standarda EN ISO/IEC 17020:2012. V primeru spora glede besedila slovenskega prevoda v tem standardu je odločilen izvirni evropski standard v angleškem jeziku. Slovensko-angleško izdajo standarda je pripravil SIST/TC UGA Ugotavljanje skladnosti.

Odločitev za privzem tega standarda je dne 16. marca 2012 sprejel SIST/TC UGA Ugotavljanje skladnosti.

ZVEZE S STANDARDI

S privzemom tega evropskega standarda veljajo za omejeni namen referenčnih standardov vsi standardi, navedeni v izvirniku, razen standarda, ki smo ga že sprejeli v nacionalno standardizacijo:

SIST EN ISO/IEC 17000:2005 (sl,en, ne,fr) Ugotavljanje skladnosti – Slovar in splošna načela (enakovreden z ISO/IEC 17000:2004)

OSNOVA ZA IZDAJO STANDARDA

- privzem standarda EN ISO/IEC 17020:2012

PREDHODNA IZDAJA

- SIST EN ISO/IEC 17020:2004

OPOMBE

- Povsod, kjer se v besedilu standarda uporablja izraz "mednarodni standard", v SIST EN ISO/IEC 17020:2012 to pomeni "slovenski standard".
- Nacionalni uvod in nacionalni predgovor nista sestavni del standarda.
- Ta nacionalni dokument je istoveten EN ISO/IEC 17020:2012 in je objavljen z dovoljenjem

CEN
Avenue Marnix 17
1050 Bruselj
Belgija

This national document is identical with EN ISO/IEC 17020:2012 and is published with the permission of

CEN
Avenue Marnix 17
1050 Bruxelles
Belgium

Slovenska izdaja

Ugotavljanje skladnosti – Zahteve za delovanje različnih tipov organov, ki izvajajo kontrolo (ISO/IEC 17020:2012)

Conformity assessment –
Requirements for the operation of
various types of bodies performing
inspection
(ISO/IEC 17020:2012)

Évaluation de la conformité –
Exigences pour le fonctionnement
de différents types d'organismes
procédant à l'inspection
(ISO/IEC 17020:2012)

Konformitätsbewertung –
Anforderungen an den Betrieb
verschiedener Typen von Stellen, die
Inspektionen durchführen
(ISO/IEC 17020:2012)

Ta evropski standard je CEN sprejel 18. februarja 2012.

Člani CEN in CENELEC morajo izpolnjevati določila notranjih predpisov CEN/CENELEC, s katerimi je predpisano, da mora biti ta standard brez kakršnih koli sprememb sprejet kot nacionalni standard. Najnovejši sezname teh nacionalnih standardov z njihovimi bibliografskimi podatki se na zahtevo lahko dobijo pri Upravnem centru CEN-CENELEC ali katerem koli članu CEN.

Ta evropski standard obstaja v treh uradnih različicah (angleški, francoski in nemški). Izdaje v drugih jezikih, ki jih člani CEN na lastno odgovornost prevedejo in izdajo ter prijavijo pri Upravnem centru CEN-CENELEC, veljajo kot uradne izdaje.

Člani CEN in CENELEC so nacionalni organi za standarde in nacionalni elektrotehniški odbori Avstrije, Belgije, Bolgarije, Cipra, Češke republike, Danske, Estonije, Finske, Francije, Grčije, Hrvaške, Irske, Islandije, Italije, Latvije, Litve, Luksemburga, Madžarske, Malte, Nemčije, Nizozemske, Norveške, Poljske, Portugalske, Romunije, Slovaške, Slovenije, Španije, Švedske, Švice, Turčije in Združenega kraljestva.

CEN

Evropski komite za standardizacijo
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung

Upravni center CEN-CENELEC:
Avenue Marnix 17, B-1000 Bruselj

CENELEC

Evropski komite za standardizacijo v elektrotehniko
European Committee for Electrotechnical Standardization
Comité Européen de Normalisation Electrotechnique
Europäisches Komitee für Elektrotechnische Normung

Upravni center CEN-CENELEC:
Avenue Marnix 17, B-1000 Bruselj

Predgovor

Ta dokument (EN ISO/IEC 17020:2012) je pripravil tehnični odbor ISO/CASCO "Odbor za ugotavljanje skladnosti" v sodelovanju s tehničnim odborom CEN/CLC/TC 1 "Merila za organe za ugotavljanje skladnosti", katerega sekretariat vodi BSI.

Ta evropski standard mora z objavo istovetnega besedila ali z razglasitvijo dobiti status nacionalnega standarda najpozneje do septembra 2012, nacionalne standarde, ki so v nasprotju s tem standardom, pa je treba umakniti najpozneje do septembra 2012.

Opozoriti je treba na možnost, da je lahko nekaj elementov tega dokumenta predmet patentnih pravic. CEN [in/ali CENELEC] ne prevzema odgovornosti za identifikacijo katerih koli ali vseh takih patentnih pravic.

Ta dokument nadomešča EN ISO/IEC 17020:2004.

V skladu z notranjimi predpisi CEN/CENELEC morajo ta evropski standard obvezno uvesti nacionalne organizacije za standardizacijo naslednjih držav: Avstrije, Belgije, Bolgarije, Cipra, Češke republike, Danske, Estonije, Finske, Francije, Grčije, Hrvaške, Irske, Islandije, Italije, Latvije, Litve, Luksemburga, Madžarske, Malte, Nemčije, Nizozemske, Norveške, Poljske, Portugalske, Romunije, Slovaške, Slovenije, Španije, Švedske, Švice, Turčije in Združenega kraljestva.

Razglasitvena objava

Besedilo ISO/IEC 17020:2012 je CEN odobril kot EN ISO/IEC 17020:2012 brez sprememb.

iteh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

[SIST EN ISO/IEC 17020:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e2a912d0-8dfe-48f0-8f71-36177264bf99/sist-en-iso-iec-17020-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e2a912d0-8dfe-48f0-8f71-36177264bf99/sist-en-iso-iec-17020-2012>

Vsebina	Stran	Contents	Page
Predgovor	4	Foreword	4
Uvod	5	Introduction.....	5
1 Področje uporabe	7	1 Scope	7
2 Zveza s standardi	7	2 Normative references	7
3 Izrazi in definicije	7	3 Terms and definitions	7
4 Splošne zahteve	10	4 General requirements.....	10
4.1 Nepriistranskost in neodvisnost	10	4.1 Impartiality and independence	10
4.2 Zaupnost.....	11	4.2 Confidentiality.....	11
5 Strukturne zahteve	11	5 Structural requirements	11
5.1 Upravne zahteve	11	5.1 Administrative requirements.....	11
5.2 Organizacija in vodenje	12	5.2 Organization and management.....	12
6 Zahteve glede virov	13	6 Resource requirements	13
6.1 Osebje	13	6.1 Personnel	13
6.2 Zmogljivosti in oprema.....	15	6.2 Facilities and equipment.....	15
6.3 Sklepanje podpogodb.....	17	6.3 Subcontracting	17
7 Zahteve glede procesov	18	7 Process requirements	18
7.1 Metode in postopki kontrole	18	7.1 Inspection methods and procedures	18
7.2 Ravnanje s predmeti kontrole in vzorci	19	7.2 Handling inspection items and samples.....	19
7.3 Zapisi o kontroli	20	7.3 Inspection records	20
7.4 Poročila in potrdila/certifikati o kontroli	20	7.4 Inspection reports and inspection certificates	20
7.5 Pritožbe in prizivi	21	7.5 Complaints and appeals.....	21
7.6 Pritožbeni in prizivni proces.....	21	7.6 Complaints and appeals process	21
8 Zahteve glede sistema vodenja.....	22	8 Management system requirements	22
8.1 Možnosti	22	8.1 Options	22
8.2 Dokumentacija sistema vodenja (možnost A).....	22	8.2 Management system documentation (Option A).....	22
8.3 Obvladovanje dokumentov (možnost A)	23	8.3 Control of documents (Option A).....	23
8.4 Obvladovanje zapisov (možnost A).....	24	8.4 Control of records (Option A)	24
8.5 Vodstveni pregled (možnost A)	24	8.5 Management review (Option A).....	24
8.6 Notranje presoje (možnost A).....	25	8.6 Internal audits (Option A)	25
8.7 Korektivni ukrepi (možnost A)	26	8.7 Corrective actions (Option A)	26
8.8 Preventivni ukrepi (možnost A)	26	8.8 Preventive actions (Option A).....	26
Dodatek A (normativni): Zahteve za neodvisnost kontrolnih organov	27	Annex A (normative): Independence requirements for inspection bodies	27
Dodatek B (informativni): Neobvezni elementi poročil in potrdil/certifikatov o kontroli.....	30	Annex B (informative): Optional elements of inspection reports and certificates	30
Literatura.....	31	Bibliography.....	31

Predgovor

ISO (Mednarodna organizacija za standardizacijo) in IEC (Mednarodna elektrotehniška komisija) tvorita specializiran sistem za svetovno standardizacijo. Nacionalni organi, ki so člani ISO ali IEC, sodelujejo pri pripravi mednarodnih standardov prek tehničnih odborov, ki jih za obravnavanje določenih strokovnih področij ustanovi ustrezna organizacija. Tehnični odbori ISO in IEC sodelujejo na področjih skupnega interesa. Pri delu sodelujejo tudi druge mednarodne, vladne in nevladne organizacije, povezane z ISO in IEC. Odbor ISO za ugotavljanje skladnosti (CASCO) je odgovoren za pripravo mednarodnih standardov in vodil na področju ugotavljanja skladnosti.

Mednarodni standardi so pripravljani skladno s pravili, podanimi v Direktivah ISO/IEC, 2. del.

Osnutki mednarodnih standardov se pošljejo nacionalnim organom v glasovanje. Za objavo mednarodnega standarda je treba pridobiti soglasje vsaj 75 odstotkov nacionalnih organov, ki so oddali svoje glasove.

Opozoriti je treba na možnost, da je lahko nekaj elementov tega dokumenta predmet patentnih pravic. ISO ne prevzema odgovornosti za prepoznavanje katerih koli ali vseh takih patentnih pravic.

ISO/IEC 17020 je pripravil Odbor ISO za ugotavljanje skladnosti (CASCO).

Standard je bil poslan v glasovanje nacionalnim organom ISO in IEC; obe organizaciji sta ga odobrili.

Ta druga izdaja razveljavlja in nadomešča prvo izdajo (ISO/IEC 17020:1998), ki je strokovno revidirana.

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) and IEC (the International Electrotechnical Commission) form the specialized system for worldwide standardization. National bodies that are members of ISO or IEC participate in the development of International Standards through technical committees established by the respective organization to deal with particular fields of technical activity. ISO and IEC technical committees collaborate in fields of mutual interest. Other international organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO and IEC, also take part in the work. In the field of conformity assessment, the ISO Committee on conformity assessment (CASCO) is responsible for the development of International Standards and Guides.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

Draft International Standards are circulated to the national bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the national bodies casting a vote.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

ISO/IEC 17020 was prepared by the ISO Committee on conformity assessment (CASCO).

It was circulated for voting to the national bodies of both ISO and IEC, and was approved by both organizations.

This second edition cancels and replaces the first edition (ISO/IEC 17020:1998), which has been technically revised.

Uvod

Namen tega mednarodnega standarda je povečati zaupanje v organe, ki izvajajo kontrolo.

Kontrolni organi v imenu zasebnih naročnikov, svojih matičnih organizacij ali organov oblasti izvajajo ocenjevanje, da bi pridobili informacije o skladnosti predmetov kontrole s predpisi, standardi, specifikacijami, kontrolnimi shemami ali pogodbami. Kontrolni parametri zajemajo zadeve v zvezi s količino, kakovostjo, varnostjo, primernostjo namenu in s stalnim izpolnjevanjem varnostnih zahtev za inštalacije ali sisteme v obratovanju. V tem mednarodnem standardu so usklajene splošne zahteve, ki jih morajo ti organi izpolnjevati, da bi naročniki in nadzorni organi sprejeli njihove storitve.

Ta mednarodni standard obsega aktivnosti kontrolnih organov, katerih delo lahko zajema pregled materialov, proizvodov, inštalacij, obratov, procesov, delovnih postopkov ali storitev ter ugotavljanje njihove skladnosti z zahtevami in poročanje o rezultatih teh aktivnosti naročnikom in po potrebi organom oblasti. Kontrola se lahko nanaša na vse stopnje v življenjski dobi teh predmetov, vključno s snovanjem. Tako delo navadno zahteva uporabo strokovne presoje pri izvajanju kontrole, zlasti kadar se ugotavlja skladnost s splošnimi zahtevami.

Ta mednarodni standard se lahko uporablja kot dokument z zahtevami za akreditacijo ali strokovno ocenjevanje ali za druga ocenjevanja.

Ta zbir zahtev je mogoče razlagati, ko se uporabljajo za določena področja.

Kadar imajo aktivnosti kontrole ter aktivnosti preskušanja in certificiranja skupne značilnosti, se lahko prekrivajo. Vendar pa je pomembna razlika v tem, da številne vrste kontrole vsebujejo strokovno presojo za ugotavljanje sprejemljivosti glede na splošne zahteve, zaradi česar mora biti kontrolni organ ustrezno kompetenten za izvajanje te naloge.

Kontrola je lahko dejavnost, ki je vključena v širši proces. Kontrola se na primer lahko uporabi kot nadzorna dejavnost pri shemi certificiranja proizvodov. Kontrola je lahko dejavnost, ki se izvaja pred vzdrževanjem, ali pa preprosto zagotavlja informacije o predmetu kontrole, ne da bi se ugotavljala skladnost z

Introduction

This International Standard has been drawn up with the objective of promoting confidence in bodies performing inspection.

Inspection bodies carry out assessments on behalf of private clients, their parent organizations, or authorities, with the objective of providing information about the conformity of inspected items with regulations, standards, specifications, inspection schemes or contracts. Inspection parameters include matters of quantity, quality, safety, fitness for purpose, and continued safety compliance of installations or systems in operation. The general requirements with which these bodies are required to comply in order that their services are accepted by clients and by supervisory authorities are harmonized in this International Standard.

This International Standard covers the activities of inspection bodies whose work can include the examination of materials, products, installations, plants, processes, work procedures or services, and the determination of their conformity with requirements and the subsequent reporting of results of these activities to clients and, when required, to authorities. Inspection can concern all stages during the lifetime of these items, including the design stage. Such work normally requires the exercise of professional judgement in performing inspection, in particular when assessing conformity with general requirements.

This International Standard can be used as a requirements document for accreditation or peer assessment or other assessments.

This set of requirements can be interpreted when applied to particular sectors.

Inspection activities can overlap with testing and certification activities where these activities have common characteristics. However, an important difference is that many types of inspection involve professional judgement to determine acceptability against general requirements, for which reason the inspection body needs the necessary competence to perform the task.

Inspection can be an activity embedded in a larger process. For example, inspection can be used as a surveillance activity in a product certification scheme. Inspection can be an activity that precedes maintenance or simply provides information about the inspected item with no determination of conformity with

zahtevami. V takih primerih bi utegnila biti potrebna dodatna razlaga.

Razvrstitev kontrolnih organov v tipe A, B ali C je v bistvu merilo njihove neodvisnosti. Dokazljiva neodvisnost kontrolnega organa lahko okrepi zaupanje naročnikov kontrolnega organa v sposobnost organa, da bo kontrolo izvedel nepristransko.

V tem mednarodnem standardu se uporabljajo naslednje glagolske oblike:

- "mora" označuje zahtevo;
- "naj" označuje priporočilo;
- "sme" označuje dovoljenje;
- "lahko" označuje možnost ali sposobnost.

requirements. In such cases, further interpretation might be needed.

The categorization of inspection bodies as type A, B or C is essentially a measure of their independence. Demonstrable independence of an inspection body can strengthen the confidence of the inspection body's clients with respect to the body's ability to carry out inspection work with impartiality.

In this International Standard, the following verbal forms are used:

- "shall" indicates a requirement;
- "should" indicates a recommendation;
- "may" indicates a permission;
- "can" indicates a possibility or a capability.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[SIST EN ISO/IEC 17020:2012](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e2a912d0-8dfe-48f0-8f71-36177264bf99/sist-en-iso-iec-17020-2012)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/e2a912d0-8dfe-48f0-8f71-36177264bf99/sist-en-iso-iec-17020-2012>

Ugotavljanje skladnosti – Zahteve za delovanje različnih tipov organov, ki izvajajo kontrolo

1 Področje uporabe

Ta mednarodni standard vsebuje zahteve za kompetentnost organov, ki izvajajo kontrolo, ter za nepristranskost in doslednost njihovih aktivnosti kontrole.

Uporablja se za kontrolne organe tipov A, B ali C, kot so določeni v tem mednarodnem standardu, ter za katero koli stopnjo kontrole.

OPOMBA: Stopnje kontrole zajemajo snovanje, pregled tipa, začetno kontrolo, kontrolo med obratovanjem ali nadzor.

2 Zveza s standardi

Za uporabo tega standarda so nujno potrebni spodaj navedeni dokumenti. Pri datiranem sklicevanju se uporablja samo navedena izdaja. Pri nedatiranem sklicevanju se uporablja zadnja izdaja dokumenta (vključno z morebitnimi spremembami).

ISO/IEC 17000, *Ocenjevanje skladnosti – Slovar in splošna načela*

3 Izrazi in definicije

V tem dokumentu se uporabljajo izrazi in definicije iz standarda ISO/IEC 17000 ter naslednji izrazi.

3.1 kontrola

pregled **proizvoda** (3.2), **procesa** (3.3), **storitve** (3.4) ali inštalacije ali njihove zasnove in ugotavljanje njegove skladnosti s specifičnimi zahtevami oziroma, na podlagi strokovne presoje, s splošnimi zahtevami

OPOMBA 1: Kontrola procesov lahko vključuje osebe, zmogljivosti, tehnologijo ali metodologijo.

OPOMBA 2: S kontrolnimi postopki ali shemami se lahko kontrola omeji samo na pregled.

OPOMBA 3: Prirejeno po ISO/IEC 17000:2004, definicija 4.3.

OPOMBA 4: Izraz "predmet", uporabljen v tem mednarodnem standardu, obsega proizvod, proces, storitev ali inštalacijo, kot je primerno.

Conformity assessment – Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection

1 Scope

This International Standard contains requirements for the competence of bodies performing inspection and for the impartiality and consistency of their inspection activities.

It applies to inspection bodies of type A, B or C, as defined in this International Standard, and it applies to any stage of inspection.

The stages of inspection include design stage, type examination, initial inspection, in-service inspection or surveillance.

2 Normative references

The following referenced documents are indispensable for the application of this document. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

ISO/IEC 17000, *Conformity assessment – Vocabulary and general principles*

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in ISO/IEC 17000 and the following apply.

3.1 inspection

examination of a **product** (3.2), **process** (3.3), **service** (3.4), or installation or their design and determination of its conformity with specific requirements or, on the basis of professional judgment, with general requirements

NOTE 1 Inspection of processes can include personnel, facilities, technology or methodology.

NOTE 2 Inspection procedures or schemes can restrict inspection to examination only.

NOTE 3 Adapted from ISO/IEC 17000:2004, definition 4.3.

NOTE 4 The term "item" is used in this International Standard to encompass product, process, service or installation, as appropriate.

3.2 proizvod rezultat procesa

- OPOMBA 1: V standardu ISO 9000:2005 so navedene štiri temeljne kategorije proizvodov:
- storitve (npr. prevoz) (glej definicijo v točki 3.4);
 - miselni proizvod (npr. računalniški program, slovar);
 - materialni proizvod (npr. stroj, mehanski del);
 - predelani materiali (npr. mazivo).

Številni proizvodi vsebujejo elemente, ki pripadajo različnim temeljnim kategorijam proizvodov. Od prevladujočega elementa je odvisno, ali se bo proizvod imenoval storitev, miselni proizvod, materialni proizvod ali predelani material.

- OPOMBA 2: K proizvodom sodijo tudi rezultati naravnih procesov, kot so rast rastlin in nastajanje drugih naravnih virov.

- OPOMBA 3: Prirejeno po ISO/IEC 17000:2004, definicija 3.3.

3.3 proces

skupek med seboj povezanih ali medsebojno vplivajočih aktivnosti, ki pretvarjajo vhode v izhode

- OPOMBA: Prirejeno po ISO 9000:2005, definicija 3.4.1.

3.4 storitev

rezultat vsaj ene aktivnosti, obvezno izvedene med dobaviteljem in odjemalcem, ki je na splošno neotipljiva

- OPOMBA 1: Izvedba storitve lahko vključuje npr. naslednje:
- aktivnost, izvedeno na otipljivem proizvodu, ki ga priskrbi odjemalec (npr. popravilo avtomobila);
 - aktivnost, izvedeno na neotipljivem proizvodu, ki ga priskrbi odjemalec (npr. napoved dohodnine);
 - dobavo neotipljivega proizvoda (npr. dobavo informacij v zvezi s prenosom znanja);
 - ustvarjanje vzdušja za odjemalca (npr. v hotelih in restavracijah).

- OPOMBA 2: Prirejeno po ISO 9000:2005, definicija 3.4.2, opomba 2.

3.5 kontrolni organ organ, ki izvaja **kontrolno** (3.1)

- OPOMBA: Kontrolni organ je lahko organizacija ali del organizacije.

3.2 product result of a process

- NOTE 1 Four generic product categories are noted in ISO 9000:2005:
- services (e.g. transport) (see definition in 3.4);
 - software (e.g. computer program, dictionary);
 - hardware (e.g. engine, mechanical part);
 - processed materials (e.g. lubricant).

Many products comprise elements belonging to different generic product categories. Whether the product is then called service, software, hardware or processed material depends on the dominant element.

- NOTE 2 Products include results of natural processes, such as growth of plants and formation of other natural resources.

- NOTE 3 Adapted from ISO/IEC 17000:2004, definition 3.3.

3.3 process

set of interrelated or interacting activities which transforms inputs into outputs

- NOTE Adapted from ISO 9000:2005, definition 3.4.1.

3.4 service

result of at least one activity necessarily performed at the interface between the supplier and the customer, which is generally intangible

- NOTE 1 Provision of a service can involve, for example, the following:
- an activity performed on a customer-supplied tangible product (e.g. automobile to be repaired);
 - an activity performed on a customer-supplied intangible product (e.g. the income statement needed to prepare a tax return);
 - the delivery of an intangible product (e.g. the delivery of information in the context of knowledge transmission);
 - the creation of ambience for the customer (e.g. in hotels and restaurants).

- NOTE 2 Adapted from ISO 9000:2005, definition 3.4.2, Note 2.

3.5 inspection body body that performs **inspection** (3.1)

- NOTE An inspection body can be an organization, or part of an organization.

3.6**kontrolni sistem**

pravila, postopki in vodenje za izvajanje kontrole

OPOMBA 1: Kontrolni sistemi se lahko izvajajo na mednarodni, regionalni, nacionalni ali podnacionalni ravni.

OPOMBA 2: Prirejeno po ISO/IEC 17000:2004, definicija 2.7.

3.7**kontrolna shema**

kontrolni sistem (3.6), za katerega veljajo iste specificirane zahteve, posebna pravila in postopki

OPOMBA 1: Kontrolne sheme se lahko izvajajo na mednarodni, regionalni, nacionalni ali podnacionalni ravni.

OPOMBA 2: Sheme se včasih imenujejo tudi "programi".

OPOMBA 3: Prirejeno po ISO/IEC 17000:2004, definicija 2.8.

3.8**nepristranskost**

prisotnost objektivnosti

OPOMBA 1: Objektivnost pomeni, da nasprotja interesov ne obstajajo oziroma so rešena tako, da ne ogrožajo nadaljnjih aktivnosti kontrolnega organa.

OPOMBA 2: Drugi uporabni izrazi pri podajanju elementa nepristranskosti so: neodvisnost, odsotnost nasprotja interesov, odsotnost pristranskosti, odsotnost predsodkov, nevtralnost, pravičnost, odprtost duha, enakopravno obravnavanje, neopredeljenost, uravnoteženost.

3.9**priziv**

zahteva, ki jo tisti, ki priskrbi predmet kontrole, posreduje kontrolnemu organu, naj ponovno pretehta odločitve, ki jo je sprejel v zvezi s tem predmetom

OPOMBA: Prirejeno po ISO/IEC 17000:2004, definicija 6.4.

3.10**pritožba**

izraz nezadovoljstva, ki ni priziv in ki ga lahko vsaka oseba ali organizacija posreduje kontrolnemu organu v zvezi z aktivnostmi tega organa ter nanj pričakuje odgovor

OPOMBA: Prirejeno po ISO/IEC 17000:2004, definicija 6.5.

3.6**inspection system**

rules, procedures, and management for carrying out inspection

NOTE 1 An inspection system can be operated at international, regional, national or sub-national level.

NOTE 2 Adapted from ISO/IEC 17000:2004, definition 2.7.

3.7**inspection scheme**

inspection system (3.6) to which the same specified requirements, specific rules and procedures apply

NOTE 1 Inspection schemes can be operated at international, regional, national or sub-national level.

NOTE 2 Schemes are sometimes also referred to as "programmes".

NOTE 3 Adapted from ISO/IEC 17000:2004, definition 2.8.

3.8**impartiality**

presence of objectivity

NOTE 1 Objectivity means that conflicts of interest do not exist or are resolved so as not to adversely influence subsequent activities of the inspection body.

NOTE 2 Other terms that are useful in conveying the element of impartiality are: independence, freedom from conflict of interests, freedom from bias, lack of prejudice, neutrality, fairness, open-mindedness, even-handedness, detachment, balance.

3.9**appeal**

request by the provider of the item of inspection to the inspection body for reconsideration by that body of a decision it has made relating to that item

NOTE Adapted from ISO/IEC 17000:2004, definition 6.4.

3.10**complaint**

expression of dissatisfaction, other than appeal, by any person or organization to an inspection body, relating to the activities of that body, where a response is expected

NOTE Adapted from ISO/IEC 17000:2004, definition 6.5.

4 Splošne zahteve

4.1 Nepristranskost in neodvisnost

4.1.1 Aktivnosti kontrole je treba izvajati nepristransko.

4.1.2 Kontrolni organ mora biti odgovoren za nepristranskost svojih aktivnosti kontrole in ne sme dovoliti, da bi jo ogrozili komercialni, finančni ali drugi pritiski.

4.1.3 Kontrolni organ mora stalno identificirati tveganje za svojo nepristranskost. To mora vključevati tiste vrste tveganja, ki izhajajo iz njegovih aktivnosti ali njegovih odnosov ali iz odnosov njegovega osebja. Vendar ni nujno, da taki odnosi predstavljajo tveganje za nepristranskost kontrolnega organa.

OPOMBA: Odnos, ki ogroža nepristranskost kontrolnega organa, lahko temelji na lastništvu, upravljanju, vodenju, osebju, skupnih virih, financah, pogodbah, trženju (vključno s trženjem blagovne znamke) in plačevanju provizije ali druge spodbude za napotitev novih naročnikov itd.

4.1.4 Če je tveganje za nepristranskost identificirano, mora biti kontrolni organ sposoben dokazati, kako tako tveganje odpravi ali čim bolj zmanjša.

4.1.5 Kontrolni organ mora imeti zavezo najvišjega vodstva o nepristranskosti.

4.1.6 Kontrolni organ mora biti neodvisen do take mere, kot je potrebno glede na razmere, v katerih izvaja svoje storitve. Odvisno od teh razmer mora izpolnjevati najmanjše zahteve, kot so navedene v dodatku A in povzete v nadaljevanju.

- a) Kontrolni organ, ki izvaja kontrole kot tretja stranka, mora izpolnjevati zahteve za kontrolne organe tipa A iz točke A.1 (kontrolni organ kot tretja stranka).
- b) Kontrolni organ, ki izvaja kontrole kot prva stranka, druga stranka ali kot obe ter je ločen in določljiv del organizacije, vključen v snovanje, proizvodnjo, dobavo, montažo, uporabo ali vzdrževanje predmetov, ki jih kontrolira, in ki izvaja storitve kontrole samo za svojo matično organizacijo (notranji kontrolni organ), mora izpolnjevati zahteve za kontrolne organe tipa B iz točke A.2.
- c) Kontrolni organ, ki izvaja kontrole kot prva stranka, druga stranka ali obe in je

4 General requirements

4.1 Impartiality and independence

4.1.1 Inspection activities shall be undertaken impartially.

4.1.2 The inspection body shall be responsible for the impartiality of its inspection activities and shall not allow commercial, financial or other pressures to compromise impartiality.

4.1.3 The inspection body shall identify risks to its impartiality on an ongoing basis. This shall include those risks that arise from its activities, or from its relationships, or from the relationships of its personnel. However, such relationships do not necessarily present an inspection body with a risk to impartiality.

NOTE A relationship that threatens the impartiality of the inspection body can be based on ownership, governance, management, personnel, shared resources, finances, contracts, marketing (including branding), and payment of a sales commission or other inducement for the referral of new clients, etc.

4.1.4 If a risk to impartiality is identified, the inspection body shall be able to demonstrate how it eliminates or minimizes such risk.

4.1.5 The inspection body shall have top management commitment to impartiality.

4.1.6 The inspection body shall be independent to the extent that is required with regard to the conditions under which it performs its services. Depending on these conditions, it shall meet the minimum requirements stipulated in Annex A, as outlined below.

- a) An inspection body providing third party inspections shall meet the type A requirements of Clause A.1 (third party inspection body).
- b) An inspection body providing first party inspections, second party inspections, or both, which forms a separate and identifiable part of an organization involved in the design, manufacture, supply, installation, use or maintenance of the items it inspects and which supplies inspection services only to its parent organization (in-house inspection body) shall meet the type B requirements of Clause A.2.
- c) An inspection body providing first party inspections, second party inspections, or