

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ  
СТАНДАРТ**

**ISO  
10019**

Первое издание  
2005-01-15

---

---

**Руководящие указания по выбору  
консультантов по системе менеджмента  
качества и использованию их услуг**

**Guidelines for the selection of quality  
management system consultants and use of  
their services**

[ISO 10019:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

**Федеральное агентство  
по техническому регулированию  
и метрологии**

**ФГУП “СТАНДАРТИНФОРМ”**

Номер регистрации: **2131/ISO**

Дата регистрации: **31.01.2006**



Ссылочный номер  
ISO 10019:2005(R)

© ISO 2005

**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, использованные 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 10019:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

© ISO 2005

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 заявителя.

ISO copyright office  
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 734 09 47  
E-mail [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Web [www.iso.org](http://www.iso.org)

## Содержание

	Стр.
Предисловие .....	iv
Введение .....	v
<b>1 Область применения .....</b>	<b>1</b>
<b>2 Нормативные ссылки .....</b>	<b>1</b>
<b>3 Термины и определения .....</b>	<b>1</b>
<b>4 Выбор консультанта по системе менеджмента качества .....</b>	<b>2</b>
<b>4.1 Входные данные для процесса выбора .....</b>	<b>2</b>
<b>4.2 Компетенция консультанта .....</b>	<b>3</b>
<b>4.3 Этические соображения .....</b>	<b>8</b>
<b>5 Использование услуг консультантов по системе менеджмента качества .....</b>	<b>8</b>
<b>5.1 Услуги консультантов .....</b>	<b>8</b>
<b>5.2 Контракт на услуги консультанта .....</b>	<b>9</b>
<b>5.3 Полезные соображения по выбору услуг консультанта .....</b>	<b>9</b>
<b>Приложение А (информативное) Типовые виды деятельности консультантов по системе менеджмента качества .....</b>	<b>11</b>
<b>Приложение В (информативное) Оценка консультантов по системе менеджмента качества .....</b>	<b>15</b>
<b>Библиография .....</b>	<b>17</b>

ISO 10019:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

## 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 правительственные и неправительственные организации, 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.

Основная задача технических комитетов заключается в подготовке международных стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения не менее 75% комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Следует иметь в виду, что некоторые элементы настоящего международного стандарта могут быть объектом патентных прав. ISO не может нести ответственность за идентификацию какого-либо одного или всех патентных прав.

Международный стандарт ISO 10019 подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 176 «Менеджмент качества и обеспечение качества», Подкомитетом SC 3 «Поддерживающие технологии».

[ISO 10019:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

## Введение

При реализации системы менеджмента качества некоторые организации полагаются на свой собственный персонал, но с некоторым использованием услуг консультантов со стороны. При выборе консультанта организацией весьма важно исходить из того, что он должен обеспечить способность созданной системы менеджмента качества достигать цели этой организации наиболее результативным и эффективным способом. Но, даже используя услуги консультанта по менеджменту системы качества, вовлеченность и приверженность высшего руководства организации являются ключевыми факторами реализации системы менеджмента качества.

Настоящий международный стандарт указывает факторы, которые необходимо принимать во внимание при выборе консультанта по системе менеджмента качества. Он может применяться организациями при выборе такого консультанта, который способен удовлетворить ее специфические нужды, обеспечить ожидаемые результаты и выполнить задачи, связанные с реализацией системы менеджмента качества. Дополнительно этот стандарт может быть применен

- a) консультантами по системе менеджмента качества в качестве руководящих указаний для их деятельности в этой области и
- b) организациями, которые дают рекомендации, как выбирать консультантов по системе менеджмента качества.

iTeh STANDARD PREVIEW  
(standards.iteh.ai)

ISO 10019:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

# Руководящие указания по выбору консультантов по системе менеджмента качества и использованию их услуг

## 1 Область применения

Настоящий международный стандарт дает руководящие указания по выбору консультантов по системе менеджмента качества и использованию их услуг.

Он предназначен оказать помощь организациям при выборе консультанта по системе менеджмента качества. Стандарт дает руководящие указания по процессу оценки компетенции консультанта по системе менеджмента качества. Он также призван обеспечивать уверенность в том, что услуги консультанта смогут удовлетворить потребности и ожидания организации.

### ПРИМЕЧАНИЕ:

1. Настоящий международный стандарт не предназначен для применения в целях сертификации.
2. Настоящий международный стандарт касается вопросов реализации системы менеджмента качества, но в то же самое время, он мог бы применяться для соответствующей адаптации к реализации любых других систем менеджмента.

## 2 Нормативные ссылки

Указанные ниже нормативные документы являются обязательными для применения с настоящим международным стандартом. Для жестких ссылок применяются только указанное по тексту издание. Для плавающих ссылок необходимо использовать самое последнее издание нормативного ссылочного документа (включая любые изменения).

ISO 9000:2000. *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь*

## 3 Термины и определения

В настоящем документе применяют термины и определения, которые даны в ISO 9000, а также следующие.

### 3.1

#### **реализация системы менеджмента качества**

процесс учреждения, документирования, внедрения, поддержки и непрерывного совершенствования системы менеджмента качества

ПРИМЕЧАНИЕ. Реализация системы менеджмента качества может включать следующее:

- a) определение процессов, необходимых для системы менеджмента качества, и их применение в структуре всей организации;
- b) определение последовательности и взаимодействия выявленных процессов;

- c) определение критериев и методов, необходимых для обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении этими процессами;
- d) обеспечение наличия ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- e) мониторинг, измерение и анализ этих процессов, принятие мер, необходимых для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения выявленных процессов.

### 3.2

#### **консультант по системе менеджмента качества**

человек, который помогает организации реализовать систему менеджмента качества, дает советы или предоставляет информацию

#### ПРИМЕЧАНИЕ:

1. Консультант может помогать реализовывать систему менеджмента качества по частям.
2. Настоящий международный стандарт предоставляет руководство, которое позволяет отличать консультанта, компетентного в вопросах системы менеджмента качества, от людей, которые не обладают такой квалификацией.

## 4 Выбор консультанта по системе менеджмента качества

### 4.1 Входные данные для процесса выбора

#### 4.1.1 Потребности организации и ожидаемые результаты

Когда организация выбирает консультанта по менеджменту качества, то ей следует определить свои потребности и ожидаемые результаты от этого консультанта на основе комплексных задач по реализации системы менеджмента качества. В процесс оценки и выбора консультанта по системе менеджмента качества следует вовлекать исполнительное высшее руководство организации.

#### 4.1.2 Роль консультанта

Процесс выбора предполагает учет роли консультанта по системе менеджмента качества в реализации этой системы (см. приложение А). Как правило, роль консультанта заключается в следующем:

- a) помощь организации удостовериться в том, что замысел и выполнение системы менеджмента качества соответствуют культуре организации, характеристикам, уровню образования и специфике деловой среды;
- b) иллюстрация концепций, касающихся менеджмента качества, в ясной и понятной форме по всей структуре организации, обращая особое внимание на понимание и принятие принципов менеджмента качества;
- c) связь со всеми людьми, которые имеют отношение к менеджменту качества, на всех уровнях, с активным вовлечением этих людей в реализацию системы менеджмента качества;
- d) рекомендации и поддержка организации в определении соответствующих процессов, необходимых для ее системы менеджмента качества; а также в определении относительной важности, последовательности и взаимодействия этих процессов;

- e) помощь организации в определении документации, необходимой для обеспечения эффективного планирования, функционирования и управления ее процессами;
- f) оценка результативности и эффективности процессов системы менеджмента качества, чтобы стимулировать организацию на поиск возможностей по ее совершенствованию;
- g) помощь в реализации процессного подхода и непрерывного улучшения системы менеджмента качества в организации;
- h) помощь в идентификации потребностей обучения, чтобы организация была способной поддерживать систему менеджмента качества;
- i) помощь организации, в определенных случаях, в том, чтобы выявлять взаимоотношения между ее системой менеджмента качества и другой соответствующей системой менеджмента (например, защита окружающей среды, техника безопасности и охрана труда) и облегчать интеграцию таких систем.

#### 4.1.3 Оценка компетентности консультанта

При оценке компетентности и пригодности консультанта должное внимание следует уделить следующим вопросам:

- a) личные свойства (см. п. 4.2.2),
- b) соответствующее образование (см. п. 4.2.3),
- c) знания и умения, необходимые для решения комплексных задач по системе менеджмента качества (см. п.п. 4.2.3, 4.2.4 и 4.2.5),
- d) опыт работы (см. п. 4.2.6),
- e) этика поведения (см. п. 4.3).

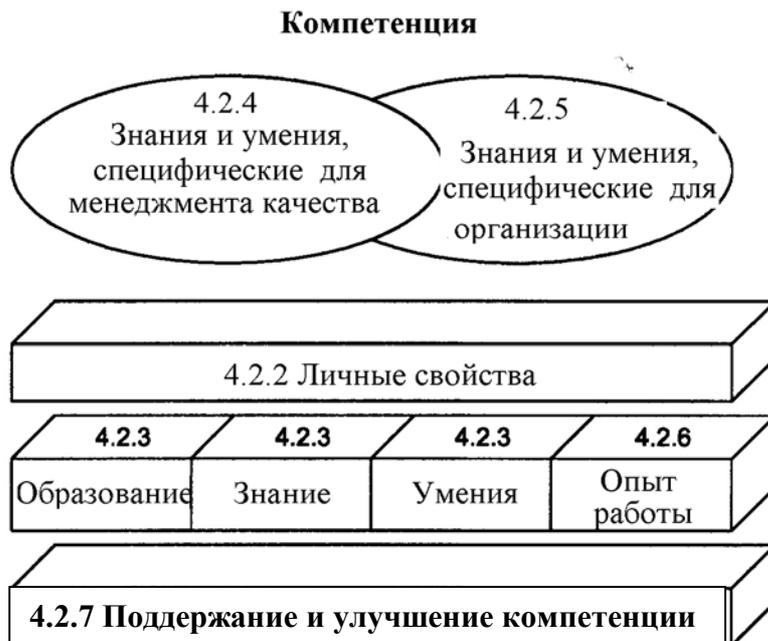
## 4.2 Компетенция консультанта

### 4.2.1 Общие положения

Когда организация выбирает консультанта по системе менеджмента качества, то ей следует оценить, обладает ли консультант компетенцией, соответствующей объему консультантских услуг, которые он должен предоставить.

Концепция компетенции консультанта по системе менеджмента качества показана на рис. 1.

ПРИМЕЧАНИЕ. Компетенция по определению в ISO 9000 есть демонстрируемая способность применять знания и умения.



**Рисунок 1. Концепция компетенции консультанта по системе менеджмента качества**

#### 4.2.2 Личные свойства консультанта

Личные свойства способствуют успешной работе консультанта по системе менеджмента качества. Как правило, консультанту по системе менеджмента качества следует быть

- a) нравственным: справедливым, правдивым, искренним, честным и здравомыслящим;
- b) внимательным: постоянно и деятельно осознающим организационную культуру и ценности, физическое окружение и деятельность организации;
- c) воспринимающим: осознающим и способным понимать необходимость изменения и улучшения;
- d) разносторонним: способным адаптироваться к разным ситуациям и предоставлять альтернативные и творческие решения;
- e) настойчивым: упорным, сосредоточенным на достижимых задачах;
- f) решительным: способным своевременно делать заключения на основе логических умозаключений и анализа;
- g) уверенным в своих силах: способным действовать и функционировать независимо, в то же время эффективно взаимодействуя с другими;
- h) коммуникабельным: способным слушать и эффективно поддерживать связь, на всех уровнях организации, уверенно и с чувством уважения к ее культуре;
- i) практичным: реалистичным и гибким, умеющим распоряжаться временем;
- j) подотчетным: способным брать ответственность за свои собственные действия;

- k) содействующим: способным помогать администрации и служащим организации посредством реализации системы менеджмента качества.

### 4.2.3 Образование, знания и умения

Консультантам по системе менеджмента качества следует иметь подходящее образование, необходимое для получения знаний и умений, имеющих отношение к услугам консультирования, которые должны быть предоставлены. Типичный пример показан в приложении В.

ПРИМЕЧАНИЕ. В этом контексте, знания и умения относятся к общей способности в учебе, например, способности в лингвистике и знание базисных и гуманитарных наук .

### 4.2.4 Знания и умения, специфические для менеджмента качества

#### 4.2.4.1 Соответствующие стандарты

Консультантам по системе менеджмента качества следует понимать и применять соответствующие международные стандарты, которые могут влиять на организацию, например:

- ISO 9000 *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.*
- ISO 9001 *Системы менеджмента качества. Требования.*
- ISO 9004 *Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.*
- ISO 19011 *Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента и*
- другие, перечисленные в библиографии международные стандарты, которые имеют отношение к тематике ISO 10019.

Кроме того, консультантам следует знать другие стандарты, которые необходимы для консультантских услуг.

ПРИМЕЧАНИЕ. Типичные примеры включают следующее:

- a) стандарты отраслевой специфики,
- b) стандарты систем управления измерениями
- c) стандарты аккредитации;
- d) стандарты оценки соответствия;
- e) стандарты на продукцию;
- f) стандарты по обеспечению надежности и
- g) стандарты, относящиеся к аспектам безопасности.

Консультантам по системам менеджмента качества следует также знать другие руководящие документы ISO, разработанные как часть пакета по представлению и поддержке семейства стандартов ISO 9000 [16].

#### 4.2.4.2 Национальные и международные системы аккредитации и сертификации/регистрации

Консультантам по системам менеджмента качества следует иметь общие знания

- a) стандартизации, систем аккредитации и сертификации/регистрации на международном и национальном уровне и требований к сертификации таких систем (например, Руководство 62 ISO/IEC) и
- b) процессов и методов национальной сертификации продукции, систем и персонала.

#### 4.2.4.3 Общие принципы качества менеджмента, методологии и технологии

Консультантам по системам менеджмента качества следует знать и быть способными применять соответствующие принципы качества, методологии и технологии. Следующий перечень показывает те области, где опыт и способности консультанта могут быть полезными:

- a) принципы менеджмента качества;
- b) технологии и инструментарий непрерывного улучшения;
- c) соответствующие статистические приемы;
- d) аудиторские методологии и технологии;
- e) принципы экономики управления качеством;
- f) технологии групповой работы;
- g) методология PDCA (планировать-делать-проверять-действовать);
- h) методология ввода в действие политики;
- i) способы составления технологических карт процессов;
- j) способы решения проблем;
- k) техника мониторинга удовлетворенности заказчика/служащего;
- l) технологии поиска творческих идей.

#### 4.2.5 Знание и умения, специфические для организации

##### 4.2.5.1 Законодательные и обязательные требования

Чтобы консультировать по системам менеджмента качества, важно знать законодательные и обязательные требования, которые имеют отношение к деятельности организации и объему работы