МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ

ISO/IEC 17020

Второе издание
2012-03-01

Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции

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

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/IEC 17020:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012

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

Ссылочный номер
ISO/IEC 17020:2012(R)

© ISO 2012

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/IEC 17020:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012

ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2012

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.ch

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

Предисловие iv
Введение v
1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Общие требования 3
4.1 Беспристрастность и независимость 3
4.2 Конфиденциальность 4
5 Требования к структуре 5
5.1 Административные требования 5
5.2 Организация и управление 5
6 Требования к ресурсам 6
6.1 Персонал 6
6.2 Технические средства и оборудование 7
6.3 Субподрядные работы 8
7 Требования к процессу 9
7.1 Методы и процедуры инспекции 9
7.2 Работа с объектами инспекции и образцами 10
7.3 Записи результатов инспекции 10
7.4 Протоколы и акты инспекции 11
7.5 Жалобы и апелляции 11
7.6 Процесс рассмотрения жалоб и апелляций 12
8 Требования к системе менеджмента 12
8.1 Варианты 12
8.2 Документация системы менеджмента (Вариант А) 13
8.3 Управление документацией (Вариант А) 13
8.4 Управление записями (Вариант А) 14
8.5 Анализ со стороны руководства (Вариант А) 14
8.6 Внутренние аудиты (проверки) (Вариант А) 15
8.7 Корректирующие действия (Вариант А) 15
8.8 Предупреждающие действия (Вариант А) 16
Приложение А (нормативное) **Требования к независимости органов инспекции** 17
Приложение В (информативное) **Дополнительные элементы протоколов и актов инспекции** 19
Библиография 20

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/IEC 17020:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c736-65af-4525-8256-b7b2ccd4e0a6/iso-iec-17020-2012

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) и Международная электротехническая комиссия (IEC) образуют специализированную систему международной стандартизации. Национальные органы, являющиеся членами ISO и IEC, участвует в разработке международных стандартов в рамках технических комитетов, учреждаемых соответствующей организацией с целью решения конкретных вопросов технической деятельности. Технические комитеты ISO и IEC сотрудничают в тех областях, которые представляют для них взаимный интерес. Международные правительственные и неправительственные организация, поддерживающие связи с ISO и IEC, также принимают участие в этой работе. В области оценки соответствия Комитет ISO по оценке соответствия (CASCO) несёт ответственность за разработку международных стандартов и руководств.

Международные стандарты разрабатываются в соответствии с правилами, установленными в Части 2 Директив ISO/IEC.

Проекты международных стандартов рассылаются национальным комитетам на голосование. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения не менее 75 % национальных комитетов, принимающих участие в голосовании.

Следует иметь в виду, что некоторые элементы настоящего документа могут быть объектом патентного права. ISO не несет ответственности за идентификацию всех или любого из таких патентных прав.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17020 разработан Комитетом ISO по оценке соответствия (CASCO).

Он был направлен на голосование национальных комитетов ISO и IEC и принят обеими организациями.

ISO/IEC 17020:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/a6a6ccc6-f4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012

Это второе издание отменяет и заменяет первое издание (ISO/IEC 17020:1998 г.), которое подверглось техническому пересмотру.

© ISO 2012 – Все права сохраняются

Введение

Настоящий стандарт был разработан с целью повышения доверия к органам инспекции.

Органы инспекции проводят оценки от имени частных клиентов, своих головных организаций или официальных властей с целью предоставления им информации о соответствии проверяемых объектов регламентам, стандартам, техническим требованиям, схемам инспекции или условиям контрактов. Параметры инспекции могут включать количество, качество, безопасность, соответствие назначению, непрерывное выполнение требованийк безопасности установок или систем в процессе эксплуатации. Настоящий национальный стандарт гармонизирует общие требования, которым должны соответствовать эти органы, для того чтобы их услуги были приняты заказчиками и органами надзора.

Настоящий стандарт охватывает деятельность органов инспекции, работа которых может включать экспертизу материалов, продукции, установок, предприятий, процессов, рабочих методик или услуг, определение их соответствия требованиям и последующее представление отчета о результатах их деятельности заказчикам, а когда требуется, властям. Инспекция может касаться всех этапов жизненного цикла этих объектов, включая стадию проектирования. Такая работа обычно требует вынесения профессионального суждения при проведении инспекции, в частности при оценке соответствия общим требованиям.

Настоящий национальный стандарт может использоваться в качестве документа, содержащего требования по аккредитации, паритетной оценке или другим оценкам.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Такая совокупность требований подлежит толкованию применительно к конкретным секторам.

Инспекционная деятельность может частично совпадать с проведением испытаний и сертификации, когда эти виды деятельности обладают общими характеристиками. Однако важное отличие состоит в том, что многие виды инспекций предполагают вынесение профессиональной оценки для определения приемлемости с точки зрения общих требований. По этой причине орган, проводящий инспекцию должен обладать необходимой компетентностью для выполнения поставленной задачи.

Инспекция может быть частью более крупных процессов. Например, инспекция может использоваться для осуществления надзора в рамках схемы сертификации продукции. Инспекция может быть деятельностью, предшествующей техническому обслуживанию или просто предоставляющей информацию об инспектируемом объекте без определения соответствия установленным требованиям. В таких случаях может потребоваться дополнительное толкование.

Подразделение инспектирующих органов на категории A, B и C является, по существу, мерой, обеспечивающей их независимость. Подтверждаемая независимость инспектирующего органа может усилить доверительное отношение заказчиков инспектирующего органа в его способности проводить инспекцию с абсолютной беспристрастностью.

В настоящем международном стандарте используются следующие глагольные формы:

— термин “shall” означает требование;

— термин “should” означает рекомендацию;

— термин “may” означает разрешение;

— термин “can” означает возможность и способность.

© ISO 2012 – Все права сохраняются

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC 17020:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012

Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции

1 Область применения

Настоящий международный стандарт устанавливает требования к компетентности органов инспекции, а также к беспристрастности и последовательности их действий.

Он применим к органам инспекции категории A, B или C, как определено в настоящем стандарте, и он относится к любому этапу инспекции.

ПРИМЕЧАНИЕ Этапы инспекции включают проектирование, проверку типа, первоначальную инспекцию, инспекцию в процессе эксплуатации и надзор

2 Нормативные ссылки

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

Указанные в данном разделе ссылочные документы являются необходимыми для применения настоящего документа. Для датированных ссылок – используется только указанное издание. Для недатированных ссылок – последнее издание со всеми изменениями и дополнениями.

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

ISO/IEC 17020:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-c8b86c38/iso-iec-17020-2012

3 Термины и определения

В настоящем стандарте используются термины и определения, приведенные в ISO/IEC 17000:2004 и нижеследующие термины и определения.

3.1
инспекция
inspection
исследование **продукции** (3.2), **процесса** (3.3), **услуги** (3.4) или установки или их проекта и определение их соответствия конкретным требованиям или, на основе профессиональной оценки, общим требованиям

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Инспекция процессов может включать инспекцию персонала, технических средств, технологии или методологии.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Процедуры или схемы инспекции могут ограничивать инспекцию только проведением обследования.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Заимствовано из ISO/IEC 17000:2004, определение 4.3.

ПРИМЕЧАНИЕ 4 Термин “объект” используется в настоящем национальном стандарте для обозначения продукции, процесса, услуги или установки в зависимости от обстоятельств.

© ISO 2012 – Все права сохраняются

3.2
продукция
product
результат процесса

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В ISO 9000:2005 упоминаются четыре общие категории продукции:

— услуги (например, перевозки) (см. определение.3.4);

— программные средства (например, компьютерная программа, словарь);

— технические средства (например, двигатель, механическая деталь);

— переработанные материалы (например, смазка).

Многие виды продукции содержат элементы, относящиеся к разным общим категориям продукции. Называется ли в этом случае продукция услугой, программным продуктом, техническим средством или переработанным материалом будет зависеть от главенствующего элемента.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Продукция включает результаты природных процессов, таких как рост растений и формирование других природных ресурсов.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Заимствовано из ISO/IEC 17000:2004, определение 3.3.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

3.3
процесс
(process):
совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы

ПРИМЕЧАНИЕ Заимствовано из ISO 9000:2005, определение 3.4.1.

ISO/IEC 17020:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012

3.4
услуга
service
результат, по меньшей мере, одного действия, непременно осуществляемого во взаимодействии между поставщиком и потребителем, причем такой результат носит, как правило, нематериальный характер

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Предоставление услуги может включать, к примеру, следующее:

— деятельность, осуществляемую на поставляемой потребителем материальной продукции (например, нуждающийся в ремонте автомобиль);

— деятельность, осуществляемую на поставляемой потребителем нематериальной продукции (например, заявление о доходах, необходимое для определения размера налога);

— предоставление нематериальной продукции (например, информации в смысле передачи знаний);

— создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах).

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Заимствовано из ISO 9000:2005,определение 3.4.2, Примечание 2.

3.5
орган инспекции
inspection body
орган, проводящий инспекцию (3.1).

ПРИМЕЧАНИЕ Орган инспекции может быть организацией или частью организации.

© ISO 2012 – Все права сохраняются

3.6
система инспекции (inspection system):
правила, процедуры и менеджмент для осуществления инспекции.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Система инспекции может функционировать на международном, региональном, национальном или субнациональном уровне.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Определение заимствовано из ISO/IEC 17000:2004 (2.7).

3.7
схема инспекции (inspection scheme):
система инспекции (3.6), к которой применимы те же конкретные требования, правила и процедуры

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Схемы инспекций могут функционировать на международном, региональном, национальном или субнациональном уровне.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Схемы иногда также называют “программами”.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Определение заимствовано из стандарта ISO/IEC 17000:2004 (2.8).

3.8
беспристрастность (impartiality):
наличие объективности

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Объективность означает отсутствие или разрешение конфликтов интересов, чтобы исключить их негативное влияние на последующую деятельность органа инспекции.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 К другим терминам, передающим элемент беспристрастности, относятся независимость, отсутствие конфликта интересов, непредвзятость, непредубежденность, нейтральность, честность, широта взглядов, равное отношение, беспристрастность суждений, сбалансированность

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/IEC 17020:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-

3.9
апелляция (appeal):
просьба лица, предоставляющего объект инспекции, в орган инспекции о пересмотре этим органом вынесенного им решения в отношении данного объекта.

ПРИМЕЧАНИЕ Определение заимствовано из ISO/IEC 17000:2004 (6.4).

3.10
жалоба (претензия) (complaint):
в отличие от апелляции выражение неудовлетворенности деятельностью органа инспекции со стороны какого-либо лица или какой-либо организации с ожиданием ответа.

ПРИМЕЧАНИЕ Определение заимствовано из стандарта ISO/IEC 17000:2004 (6.5).

4 Общие требования

4.1 Беспристрастность и независимость

4.1.1 Инспекционная деятельность должна вестись беспристрастно.

4.1.2 Орган инспекции должен нести ответственность за беспристрастность своей инспекционной деятельности и не должен подвергаться коммерческому, финансовому или иному давлению, дискредитирующему его беспристрастность.

4.1.3 Орган инспекции должен постоянно выявлять угрозы беспристрастности. Сюда относятся риски, связанные с его деятельностью, или с его контактами, или контактами его персонала. Однако такие контакты не обязательно ставят под угрозу его беспристрастность.

© ISO 2012 – Все права сохраняются

ПРИМЕЧАНИЕ Контакты, которые ставят под угрозу беспристрастность органа инспекции, могут быть основаны на правах собственности, подчиненности, менеджменте, персонале, совместно используемых ресурсах, финансировании, контрактах, маркетинге (в том числе имиджевой рекламе) и выплате торговых комиссионных или другом финансовом поощрении за привлечение новых заказчиков и т.п.

4.1.4 В случае выявления угрозы беспристрастности орган инспекции должен быть в состоянии продемонстрировать, как он устраняет или минимизирует эту угрозу.

4.1.5 Орган инспекции должен заручиться активной поддержкой высшего руководства в отношении политики беспристрастности.

4.1.6 Орган инспекции должен быть независимым в такой степени, как того требуют условия, определяющие предоставление его услуг. В зависимости от этих условий он должен отвечать минимальным требованиям, установленным в Приложении А, как указано ниже.

a) Орган инспекции, организующий проверки, предоставляемые третьей стороной, должен отвечать требованиям к категории А, оговоренным в Разделе А.1 Приложения А (орган инспекции третьей стороны).

b) Орган инспекции, организующий проверки, предоставляемые первой стороной, второй стороной или те и другие, когда этот орган является отдельной и идентифицируемой частью организации, занимающейся проектированием, изготовлением, поставкой, монтажом, использованием или техническим обслуживанием инспектируемых им объектов, и предоставляет инспекционные услуги исключительно своей материнской организации (внутренний орган инспекции), должен отвечать требованиям к категории В, оговоренным в разделе А.2 Приложения А.

c) Орган инспекции, организующий проверки, предоставляемые первой стороной, второй стороной или те и другие, когда этот орган является идентифицируемой, но не обязательно отдельной частью организации, занимающейся проектированием, изготовлением, поставкой, монтажом, использованием или техническим обслуживанием инспектируемых им объектов, и предоставляет инспекционные услуги исключительно своей материнской организации или другим сторонам, или тем и другим, должен отвечать требованиям к категории С, оговоренным в Разделе А.3 Приложения А.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)
ISO/IEC 17020:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-65af-4525-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012

4.2 Конфиденциальность

4.2.1 Орган инспекции должен, на основе своих юридически действительных обязательств, нести ответственность за управление всей информацией, полученной или созданной в ходе выполнения инспекционной деятельности. Орган инспекции должен заблаговременно информировать заказчика об информации, которую он намеревается предать гласности. За исключением информации, которую заказчик делает общедоступной, или при наличии договоренности между органом инспекции и заказчиком (например, для ответа на жалобы) вся прочая информация считается служебной информацией и должна рассматриваться как конфиденциальная.

ПРИМЕЧАНИЕ К юридически действительным обязательствам относятся, например, договорные обязательства.

4.2.2 Когда от органа инспекции требуется по закону или когда ему разрешено в соответствии с договорными обязательствами разглашать конфиденциальную информацию, заказчик или заинтересованное лицо должны быть уведомлены о предоставляемой информации, если это разрешено законом.

4.2.3 Информацию о заказчике, полученную не от заказчика (например, от предъявителя претензии, регулирующих органов), следует рассматривать как конфиденциальную.

 © ISO 2012 – Все права сохраняются

5 Требования к структуре

5.1 Административные требования

5.1.1 Орган инспекции должен быть юридическим лицом или определенной частью юридического лица, чтобы его можно было привлечь к юридической ответственности за всю его инспекционную деятельность.

ПРИМЕЧАНИЕ Государственный орган инспекции считается юридическим лицом на основании своего государственного статуса.

5.1.2 Орган инспекции, который является частью юридического лица, выполняющего также другие функции помимо инспекции, должен быть идентифицируемым в составе этого лица.

5.1.3 Орган инспекции должен иметь документацию, в которой описывается область его деятельности, в которой он компетентен.

5.1.4 Орган инспекции должен иметь соответствующее обеспечение (например, страховку или резервы) для покрытия ответственности по своим обязательствам.

ПРИМЕЧАНИЕ Обязательства может принимать на себя государство в соответствии с национальными законами или организация, частью которой является орган инспекции.

5.1.5 Орган инспекции должен иметь документацию, описывающую договорные условия, по которым он осуществляет инспекцию, за исключением тех случаев, когда он предоставляет инспекционные услуги юридическому лицу, частью которого он является.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

5.2 Организация и управление

5.2.1 Орган инспекции должен иметь структуру и управление, обеспечивающие его беспристрастность.

ISO/IEC 17020:2012
https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/4715c756-b5af-4523-8256-8755c8b86c38/iso-iec-17020-2012

5.2.2 Орган инспекции должен иметь такую организационную структуру и такое управление, которые позволяли бы ему должным образом выполнять его инспекционные функции.

ПРИМЕЧАНИЕ Схемы инспекций могут потребовать участия органа инспекции в обмене техническим опытом с другими органами инспекций для обеспечения таких возможностей.

5.2.3 Орган инспекции должен определить и документально оформить обязанности и структуру отчетности организации.

5.2.4 Когда орган инспекции является часть юридического лица, осуществляющего другие виды деятельности, должна быть определена взаимосвязь между этими видами деятельности и инспекционной деятельностью.

5.2.5 Орган инспекции должен иметь одно или нескольких лиц, выполняющих функции технического директора, которые несут полную ответственность за то, чтобы проведение инспекции соответствовало настоящему международному стандарту.

ПРИМЕЧАНИЕ Лицо, выполняющее эти функции, не всегда именуется техническим директором.

Лица, выполняющие данные функции, должны быть технически грамотными и опытными в вопросах, касающихся деятельности органа инспекции. При наличии нескольких технических директоров в органе инспекции должны быть определены и задокументированы конкретные обязанности каждого директора.

5.2.6 Орган инспекции должен иметь назначенных лиц, которые в отсутствие технического директора, ответственного за постоянное проведение инспекции, могут замещать его.

© ISO 2012 – Все права сохраняются