
Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим проведение аудита и сертификации систем менеджмента.

Часть 3.

Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества

ISO/IEC TS 17021-3:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso-iec-ts-17021-3-2013> *Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems*

Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems

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

Ссылочный номер
ISO/IEC TS 17021-3:2013(R)



iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO/IEC TS 17021-3:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/03e2a201-e286-45fe-9a8c-2cb87bade28b/iso-iec-ts-17021-3-2013>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO/IEC 2013

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 фотокопирование или выкладывание в Интернет либо Интранет, без предварительного письменного разрешения. Разрешение может быть получено либо от ISO, адрес приведен ниже, или от комитета-члена 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 Общие требования к компетентности | 1 |
| 5 Требования к компетентности аудиторов QMS | 2 |
| 5.1 Общие положения | 2 |
| 5.2 Терминология, принципы, методы и технологии в области менеджмента качества | 2 |
| 5.3 Стандарты и нормативные документы, относящиеся к системам менеджмента качества | 2 |
| 5.4 Методы менеджмента бизнеса | 3 |
| 5.5 Сектор бизнеса клиента | 3 |
| 5.6 Продукция, процессы и организация клиента | 3 |
| 6 Требования к компетентности другого персонала | 3 |
| 6.1-Общие положения | 3 |
| 6.2 Компетентность персонала, рассматривающего заявления на сертификацию с целью определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора состава группы и определения сроков аудита | 4 |
| 6.3 Компетентность персонала, анализирующего отчеты по аудиту и принимающего решения по сертификации | 4 |
| Приложение А (информативное) Сведения по аудиту и сертификации QMS | 5 |
| Библиография | 6 |

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) и Международная электротехническая комиссия (IEC) образуют специализированную систему международной стандартизации. Национальные органы, являющиеся членами ISO и IEC, участвуют в разработке международных стандартов через технические комитеты, созданные соответствующей организацией для работы с конкретными областями технической деятельности. Технические комитеты ISO и IEC сотрудничают в сферах взаимных интересов. Другие организации, правительственные и неправительственные, также принимают участие в этой работе. Что касается оценки соответствия, за разработку международных стандартов и Руководств отвечает комитет ISO по оценке соответствия (CASCO).

Международные стандарты разрабатываются в соответствии с правилами, установленными в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Их публикация в качестве международных стандартов требует одобрения, по меньшей мере, 75 % комитетов-членов, принявших участие в голосовании.

При других обстоятельствах, особенно когда на рынке существует настоятельная потребность в таких документах, технический комитет может принять решение опубликовать другие типы документов:

- ISO/IEC Publicly Available Specification (ISO/IEC PAS) (Общедоступные технические условия), представляющие собой соглашение между техническими экспертами рабочей группы ISO и принятые к публикации, если они одобрены более чем 50 % членов ведущего комитета, участвовавших в голосовании;
- ISO/IEC Technical Specification (ISO/IEC TS) (Технические условия), представляющие собой соглашение между членами технического комитета и принятые к публикации, если они одобрены более чем 2/3 членов комитета, участвовавших в голосовании.

ISO/PAS или ISO/TS пересматриваются через три года с целью принятия решения, будут ли они утверждены на следующие три года, переработаны для выпуска в качестве международного стандарта, или отменены. Если статус ISO/PAS или ISO/TS подтверждается, они пересматриваются через следующие три года, когда они должны быть либо преобразованы в международный стандарт, либо отменены.

Следует учитывать возможность того, что некоторые элементы данного документа могут быть объектом патентных прав. Организация ISO не должна нести ответственность за определение некоторых или всех таких патентных прав.

ISO/IEC TS 17021-3 был подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 176, *Менеджмент качества и обеспечение качества*, Подкомитетом SC 3, *Поддерживающие технологии*, и *Комитетом ISO по оценке соответствия (CASCO)*.

Документ был разослан для голосования национальным органам как ISO, так и IEC, и был утверждён в обеих организациях.

ISO/IEC 17021 состоит из следующих частей, под общим наименованием *Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим проведение аудита и сертификации систем менеджмента*

- *Часть 2. Требования к компетентности органов, обеспечивающих проведение аудита и сертификации систем менеджмента.* [Технические условия]
- *Часть 3. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества* [Технические условия]
- Следующие части находятся в процессе подготовки:
- *Часть 4. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента устойчивости событий* [Технические условия]
- *Часть 5. Требования к компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента активов* [Технические условия]

Следующий пересмотр ISO/IEC 17021:2011 должен воспроизводить различные части и стать ISO/IEC 17021-1.

Введение

Настоящие Технические условия дополняют ISO/IEC 17021. В частности они поясняют требования к компетентности персонала, участвующего в процессе сертификации, установленном в ISO/IEC 17021:2011, Раздел 7 и Приложение А.

Органы сертификации несут ответственность перед заинтересованными сторонами, включая их клиентов и потребителей продукции или услуг организаций, чьи системы менеджмента сертифицируются, с тем, чтобы они были уверены, что только те аудиторы, которые демонстрируют соответствующую компетентность, допускаются к проведению аудитов систем менеджмента качества (QMS).

Полагается необходимым, чтобы все аудиторы QMS и другой персонал, выполняющий функции сертификации, обладали общей компетентностью, изложенной в ISO/IEC 17021, а также знаниями в области QMS, описанными в настоящих технических условиях.

Органы сертификации должны определить специальную компетентность групп аудита, необходимую для выполнения аудита в конкретной области. Выбор группы аудита QMS зависит от различных факторов, включая техническую область и конкретные процессы клиента.

В этих технических условиях используются следующие словесные выражения:

“должен” (“shall”) указывает на требование;

“следует” (“should”) указывает на рекомендацию;

“может” (“may”) указывает на разрешение;

“может” (“can”) указывает на возможность или способность.

Дальнейшие подробности можно найти в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

В целях исследований просьба к пользователям сообщить свое мнение об этих технических условиях и их приоритетах по изменениям в последующих изданиях. Кликните адрес ниже, чтобы принять участие в онлайн-опросе:

<http://www.surveymonkey.com/s/NLPN99L>

Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим проведение аудита и сертификации систем менеджмента.

Часть 3.

Требования к компетентности персонала для проведения аудита и сертификации систем менеджмента

1 Область применения

Данные Технические условия дополняют существующие требования, которые содержатся в ISO/IEC 17021. Они включают в себя специальные требования к компетентности персонала, выполняющего процесс сертификации систем менеджмента качества (QMS).

ПРИМЕЧАНИЕ Эти Технические условия применимы к аудиту и сертификации систем менеджмента качества, основанных на ISO 9001. Их можно использовать и для других применений QMS.

2 Нормативные ссылки

Следующие ссылочные документы обязательны для применения настоящего документа. Для датированных ссылок применяются только указанные издания. Для недатированных ссылок используется последнее издание ссылочного документа (включая все изменения).

ISO/IEC 17021:2011, *Оценка соответствия. Требования к органам, обеспечивающим проведение аудита и сертификации систем менеджмента*

3 Термины и определения

Для целей настоящего документа применяются термины и определения, указанные в ISO/IEC 17021.

4 Общие требования к компетентности

Орган сертификации должен устанавливать требования к компетентности для каждой функции сертификации, на которую дается ссылка в ISO/IEC 17021:2011, Таблица А.1. При определении этих требований к компетентности орган сертификации должен учитывать все требования, установленные в ISO/IEC 17021, а также требования в Разделах 5 и 6 настоящих Технических условий, которые относятся к техническим областям QMS (см. ISO/IEC 17021:2011, 7.1.2), как определено органом сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В Приложении А кратко изложены требования к компетентности персонала, занимающегося конкретными функциями сертификации.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Информация о принципах аудита содержится в ISO 19011.

5 Требования к компетентности аудиторов QMS

5.1 Общие положения

Персонал, принимающий участие в аудитах QMS, должен иметь уровень компетентности, включающий общую компетентность, описанную в ISO/IEC 17021, а также знания в области QMS, указанные в с 5.2 по 5.6.

ПРИМЕЧАНИЕ Необязательно каждому аудитору в группе иметь одинаковый уровень компетентности с другими аудиторами, однако коллективный уровень компетентности группы аудиторов должен быть достаточным для достижения целей аудита.

5.2 Терминология, принципы, методы и технологии в области менеджмента качества

Персонал, занимающийся аудитом QMS, должен знать:

- a) термины и определения, относящиеся к менеджменту качества;
- b) принципы менеджмента качества и их применение;
- c) применение принципа PDCA (планирование, выполнение, проверка, действие);
- d) структуру, иерархию, и взаимосвязь конкретной документации менеджмента качества;
- e) области исключений и их применение;
- f) инструменты, методы и технологии и менеджмента качества и их применение.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Примеры инструментов, методов и технологий и менеджмента качества включают:

- принципы экономики в области качества; [ISO/IEC TS 17021-3:2013](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/03e2a201-e286-45fe-9a8c-2cb87bade28b/iso-iec-ts-17021-3-2013)
- способы маршрутизации процесса;
- методы идентификации и мониторинга восприятия и удовлетворенности потребителя;
- инструменты улучшения (например, экономия, “6 сигма” (достижение большой точности), “кайдзен” (постоянное улучшение – яп.);
- статистические методы;
- менеджмент рисков;
- методику решения проблем;
- измерение процессов;
- анализ первопричин.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Информация о знаниях аудиторов менеджмента качества применительно к конкретной дисциплине содержится в ISO 19011, Раздел A.4.

5.3 Стандарты и нормативные документы, относящиеся к системам менеджмента качества

Персонал, занимающийся аудитом QMS, должен знать:

- a) соответствующие стандарты и нормативные документы, относящиеся к системам менеджмента качества, которые используются в процессе сертификации, и их применение;

- b) взаимодействие между элементами стандартов на системы менеджмента качества и других релевантных документов.

5.4 Методы менеджмента бизнеса

Персонал, занимающийся аудитом QMS, должен знать:

- a) общие концепции менеджмента бизнеса, методики и взаимосвязи между политикой, целями и результатами в этой области;
- b) процессы менеджмента и относящуюся к ним терминологию.

ПРИМЕЧАНИЕ В эти процессы также включаются процессы менеджмента людских ресурсов, внутреннего и внешнего обмена информацией и другие релевантные поддерживающие процессы.

5.5 Сектор бизнеса клиента

Персонал, занимающийся аудитом QMS, должен знать:

- a) общую терминологию, процессы и технологии, связанные с сектором бизнеса клиента;
- b) соответствующие методы, используемые в секторе бизнеса клиента.

ПРИМЕЧАНИЕ Под сектором бизнеса понимаются виды деятельности, охватывающие широкий спектр соответствующих технических областей.

5.6 Продукция, процессы и организация клиента

Персонал, занимающийся аудитом QMS, должен знать:

- a) терминологию и технологию, которые относятся к конкретной технической области;
- b) требования законодательства и регламентов, применяемые к продукции или услугам в конкретной технической области;

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Требования законодательства и регламентов можно выразить как юридические требования.

- c) характеристики процессов, продукции и услуг, специфичные для данной области;
- d) инфраструктуру и рабочую среду, влияющие на качество продукции и услуг;
- e) концепцию аутсорсинга;
- f) влияние типа, величины, управления, структуры, функций и взаимосвязей организации на развитие и реализацию системы менеджмента качества и сертификационную деятельность.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Для того, чтобы знать продукцию, процессы и организацию клиента, у которого группа проводит свою работу, в группе должна быть проведена экспертная оценка, или ее может обеспечить технический эксперт. Если аудит проводится группой, уровень требуемых навыков должен обеспечиваться всей группой, а не каждым ее членом по отдельности.

6 Требования к компетентности другого персонала

6.1 Общие положения

Группа или отдельное лицо, занятое в других функциях сертификации, должно обладать компетентностью, которая включает в себя общую компетентность, описанную в ISO/IEC 17021, и

знаниями QMS, описанными в 6.2 и 6.3.

ПРИМЕЧАНИЕ Не обязательно всем аудиторам иметь одинаковую компетентность, однако, коллективная компетентность группы должна быть достаточной для достижения целей этих функций.

6.2 Компетентность персонала, рассматривающего заявления на сертификацию с целью определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора состава группы и определения сроков аудита

6.2.1 Стандарты и нормативные документы системы менеджмента качества.

Персонал, рассматривающий заявления на сертификацию с целью определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора состава группы и определения сроков аудита, должен знать стандарты и другие нормативные документы системы менеджмента качества, используемые в процессе сертификации.

6.2.2 Сектор бизнеса клиента

Персонал, рассматривающий заявления на сертификацию с целью определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора состава группы и определения сроков аудита, должен знать общую терминологию и процессы, связанные с соответствующими методами сектора бизнеса.

6.2.3 Продукция, процессы и организация клиента

Персонал, рассматривающий заявления на сертификацию с целью определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора состава группы и определения сроков аудита, должен знать продукцию, процессы и типы, величину, управление, структуру, включая функции аутсорсинга, организации клиента.

6.3 Компетентность персонала, анализирующего отчеты по аудиту и принимающего решения по сертификации

6.3.1 Терминология, принципы, методы и технологии в области менеджмента качества

Персонал, анализирующий отчеты по аудиту и принимающий решения по сертификации, должен знать:

- a) термины и определения, относящиеся к менеджменту качества;
- b) области и применимость исключений;
- c) влияние связанных с менеджментом качества инструментов, методов, технологий и их использования на процесс сертификации.

6.3.2 Стандарты и нормативные документы систем менеджмента качества

Персонал, анализирующий отчеты по аудиту и принимающий решения по сертификации, должен знать соответствующие стандарты и другие нормативные документы системы менеджмента качества, используемые в процессе сертификации.

6.3.3 Сектор бизнеса клиента

Персонал, анализирующий отчеты по аудиту и принимающий решения по сертификации, должен знать общую терминологию и процессы, связанные с соответствующими методами рассматриваемого сектора бизнеса.