ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56853— 2016/ ISO/IEC TS 17021-3: 2013

Оценка соответствия

ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ, ПРОВОДЯЩИМ АУДИТ И СЕРТИФИКАЦИЮ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

Часть 3

Требования компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества

(ISO/IEC TS 17021-3:2013, IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии документа, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Управлением технического регулирования и стандартизации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 января 2016 г. № 14-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному документу ISO/IEC TS 17021-3:2013 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества» (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», IDT).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Февраль 2020 г.

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.gost.ru)

© ISO, 2013 — Все права сохраняются
© Стандартинформ, оформление, 2016, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Общие требования к компетентности 1
5 Требования к компетентности аудиторов СМК 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 2
5.5 Сектор бизнеса клиента 2
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 3
6.3 Компетентность персонала, анализирующего отчеты по аудиту и принимающего решения по сертификации 3
Приложение А (справочное) Знания для проведения аудитов и сертификации СМК 5
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам 6
Библиография 7

Введение

Настоящий стандарт дополняет ИСО/МЭК 17021. В частности, он поясняет требования к компетентности персонала, участвующего в процессе сертификации, установленные в ИСО/МЭК 17021:2011, раздел 7 и приложение А.

Органы по сертификации несут ответственность перед заинтересованными сторонами, включая своих 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 (СМК).

Полагается необходимым, чтобы все аудиторы СМК и другой персонал, выполняющий функции сертификации, обладали общей компетентностью, изложенной в ИСО/МЭК 17021, а также знаниями в области СМК, описанными в настоящем стандарте.

Органам по сертификации необходимо определить специальную компетентность групп аудита для выполнения аудита в конкретной области. Выбор группы аудита СМК зависит от различных факторов, включая техническую область и особенности процессов.

В настоящем стандарте используются следующие глагольные формы:

- «должна» — указывает на требование;
- «следует» — указывает на рекомендацию;
- «могло бы» — указывает на разрешение;
- «может» — указывает на способность или возможность.

Дальнейшие сведения могут быть найдены в Директивах ИСО/МЭК, часть 2.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Оценка соответствия

ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ, ПРОВОДЯЩИМ АУДИТ И СЕРТИФИКАЦИЮ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

Часть 3

Требования компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества

Conformity assessment. Requirements for bodies providing audit and certification of management systems. Part 3. Competence requirements for auditing and certification of quality management system

Дата введения — 2016—09—01

1 Область применения

Настоящий стандарт дополняет требования, которые содержатся в ИСО/МЭК 17021. Он включает в себя специальные требования к компетентности персонала, участвующего в процессе сертификации систем менеджмента качества (СМК).

Примечание — Настоящий стандарт применим к аудиту и сертификации СМК по ИСО 9001. Его можно использовать и для других СМК.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт. Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного стандарта, для недатированных — последнее издание (включая все изменения).

ISO/IEC 17021:2011, Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems (Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента)

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ИСО/МЭК 17021.

4 Общие требования к компетентности

Орган по сертификации должен устанавливать требования к компетентности для каждой функции сертификации, на которую дается ссылка в ИСО/МЭК 17021:2011, таблица А.1. При определении этих требований к компетентности орган по сертификации должен учитывать все требования, установленные в ИСО/МЭК 17021, а также в разделах 5 и 6 настоящего стандарта, которые относятся к техническим областям СМК (ИСО/МЭК 17021:2011, 7.1.2), как определено органом по сертификации.

Примечание

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

2 Информация о принципах аудита содержится в ИСО 19011.

Издание официальное

5 Требования к компетентности аудиторов СМК

5.1 Общие положения

Персонал, принимающий участие в аудитах СМК, должен иметь уровень компетентности, включающий общую компетентность, описанную в ИСО/МЭК 17021, а также знания в области СМК, указанные в настоящем стандарте (5.2—5.6).

Примечание — Не обязательно всем аудиторам в группе иметь одинаковый уровень компетентности, однако следует иметь достаточный коллективный уровень компетентности группы аудиторов для достижения целей аудита.

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

Персонал, занимающийся аудитом СМК, 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) и процессного подхода;

d) особенности структуры, иерархии и взаимосвязи документации менеджмента качества;

e) области действия и применение исключений;

f) используемые инструменты, методы и технологии менеджмента качества и их применение.

Примечания

1 Примеры инструментов, методов и технологий менеджмента качества включают:

- принципы экономики качества;
- способы маршрутизации процесса;
- методы идентификации и мониторинга восприятия и удовлетворенности потребителя;
- инструменты улучшения (например, бережливое производство, 6 сигма, кайдзен);
- статистические методы;
- менеджмент рисков;
- методики решения проблем;
- измерение процессов;
- анализ первопричин.

2 Информация о специальных знаниях аудиторов менеджмента качества применительно к конкретной дисциплине содержится в ИСО 19011:2011, А.4.

5.3 Стандарты и нормативные документы, относящиеся к системам менеджмента качества

Персонал, занимающийся аудитом СМК, 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 другими соответствующими документами.

5.4 Методы менеджмента бизнеса

Персонал, занимающийся аудитом СМК, должен знать:

a) общие концепции менеджмента бизнеса, применяемые практики и взаимосвязи между политикой, целями и результатами;

b) процессы менеджмента и применяемую терминологию.

Примечание — В эти процессы также включаются процессы менеджмента человеческих ресурсов, внутреннего и внешнего обмена информацией и другие соответствующие поддерживающие процессы.

5.5 Сектор бизнеса клиента

Персонал, занимающийся аудитом СМК, 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 СМК, должен знать:

a) терминологию и технологию, которые относятся к конкретной технической области;

b) требования законодательства и регулирующие требования, применяемые к продукции или услугам в конкретной технической области.

Примечание — Требования законодательства и регулирующие требования могут быть определены 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 — Для того чтобы получить представление о продукции, процессах и организации клиента, группа аудиторов проводит экспертную оценку или ее может выполнить технический эксперт. При проведении любого аудита уровень требуемых навыков следует обеспечивать для группы в целом, но не для каждого ее члена по отдельности.

6 Требования к компетентности другого персонала

6.1 Общие положения

Группа или отдельное лицо, занятые в других функциях сертификации, должны обладать компетентностью, которая включает в себя общую компетентность, описанную в ИСО/МЭК 17021, и знаниями СМК, описанными в 6.2 и 6.3.

Примечание — Не обязательно всем исполнителям иметь одинаковую компетентность, однако для достижения целей этих функций необходимо иметь достаточную коллективную компетентность.

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, виды процессов и организацию клиента, размеры, управление, структуру, включая функции, передаваемые на аутсорсинг.

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 действия и применение исключений;

c) влияние используемых инструментов, методов, технологий менеджмента качества 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 ведения бизнеса.

Приложение А
(справочное)

Знания для проведения аудитов и сертификации СМК

Таблица А.1 содержит сводные данные о знаниях, необходимых для аудита и сертификации СМК, но носит информационный порядок, поскольку в ней указаны только области знаний для выполнения специальных функций сертификации.

Требования к компетентности для выполнения каждой функции установлены в основном тексте стандарта, а таблица содержит ссылки на конкретные требования.

Таблица А.1 — Знания, необходимые для проведения аудитов и сертификации СМК

Знания	Функции сертификации		
	Рассмотрение заявлений для определения необходимой компетентности группы аудита, выбора членов группы аудита и определения сроков аудита	Анализ отчетов по аудиту и принятие решения о сертификации	Аудит
Терминология, принципы, методы и технология менеджмента качества		6.3.1	5.2
Стандарты/нормативные документы системы менеджмента качества	6.2.1	6.3.2	5.3
Методы менеджмента бизнеса			5.4
Сектор бизнеса клиента	6.2.2	6.3.3	5.5
Продукция, процессы и организация клиента	6.2.3		5.6

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO/IEC 17021:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021—2012 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»

Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов:
- IDT — идентичные стандарты.

Библиография

[1] ISO/TR 10013	Guidelines for quality management system documentation
[2] ISO 10015	Quality management — Guidelines for training
[3] ISO 10018	Quality management — Guidelines on people involvement and competence
[4] ISO 19011:2011	Guidelines for auditing management systems
[5] ISO 9000	Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
[6] ISO 9001	Quality management systems — Requirements
[7] ISO 9004	Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach
[8] ISO 10005	Quality management systems — Guidelines for quality plans
[9] ISO 10002	Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
[10] ISO 10001	Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations
[11] ISO 10003	Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations
[12] ISO 10004	Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring
[13] ISO 10012	Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment
[14] ISO 10014	Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits
[15] ISO/TR 10017	Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
[16] ISO 9001	Auditing Practices Group: www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup
[17] ISO 19011	Auditing Management Systems: www.iso.org/19011auditing
[18] ISO TC 176/SC2	Home Page: ISO TC/176/SC2

УДК 658.562:006.354 ОКС 03.120.20

Ключевые слова: сертификация, системы менеджмента, компетентность, аудит, орган по сертификации

Редактор переиздания *Н.Е. Рагузина*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 27.02.2020. Подписано в печать 01.06.2020. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31. к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru