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
2016

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе официального перевода на русский язык англоязычной версии международного 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 Российской Федерации, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). 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 (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2016

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 . . . 2
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 . . . 4
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам Российской Федерации . . . 5
Библиография . . . 6

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

Следующие ссылочные стандарты обязательны при применении настоящего стандарта. В датированных стандартах применяют только указанное издание, в недатированных — последнее издание, включая все изменения к нему.

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

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 — Необязательно 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 — Необязательно 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 Российской Федерации

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ИСО/МЭК 17021:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021—2012 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»
ИСО 9001:2008	IDT	ГОСТ ISO 9001—2011 «Системы менеджмента качества. Требования»
ИСО 19011:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО 19011—2012 «Руководящие указания по аудиту 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: gost.e-ecolog.ru

[17] ISO 19011 Auditing Management Systems: gost.e-ecolog.ru

[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 *Л.А. Хатунцева*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 12.02.2016. Подписано в печать 16.03.2016. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,05. Тираж 60 экз. Зак. 758.

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru