



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

20 августа 2010 г.

ISO 9001 Auditing Practices Group

Применение свидетельств ожидаемых результатов

Свидетельства «ожидаемых результатов» (приведены в приложении далее) по ISO 9001 и ISO 14001 разработаны и одобрены членами IAF, Технического комитета 176 ISO, ISO/207 и ISO/CASCO.

Целью этого документа является содействие использованию и пониманию свидетельств ожидаемых результатов аудиторами, ассессорами органов по аккредитации и другими сотрудниками органов по сертификации и аккредитации, чтобы в ходе работ по сертификации аргументировать применение принципов, содержащееся в свидетельствах «ожидаемых результатов».

Плюсы такого подхода к сертификации состоят в том, что а) органы по сертификации получают возросшую уверенность в том, что их клиенты удовлетворят ожидания своих потребителей и б) рынок будет иметь более реалистичные ожидания в отношении того, что дает сертификация.

Для осуществления этого органы по сертификации и аккредитации поощряются к продвижению подходов, связанных с такими свидетельствами, в своих организациях, например, посредством обучения аудиторов, с тем, чтобы подтвердить, что общая цель систем менеджмента по ISO 9001 и ISO 14001 достигнута.

Маркетинговые службы и службы связи с потребителями должны быть также знакомы с этими подходами и должны продвигать их в своих взаимоотношениях с клиентами.

Свидетельства «ожидаемых результатов» должны быть включены во все учебные материалы для будущих аудиторов и ассессоров органов по аккредитации.

Приложение А – Ожидаемые результаты от аккредитованной сертификации по ISO 9001

Международный Аккредитационный Форум (IAF) и Международная Организация по сертификации (ISO) поддерживают следующее краткое положение о результатах, которые ожидаются как результаты аккредитованной сертификации по ISO 9001. Оно предназначено для поддержания общей нацеленности на протяжении всей цепочки оценки соответствия на достижение этих ожидаемых результатов и, тем самым, повышение ценности и значимости аккредитованной сертификации.



Сертификация на соответствие требованиям ISO 9001 часто применяется как в частном, так и государственном секторах для повышения доверия к производимой организацией продукции и оказываемым услугам, а также между партнерами в рамках отношений «бизнес – бизнес», в выборе поставщиков в цепочке поставок и для получения права подачи заявки на тендер.

ISO является разработчиком и издателем стандарта ISO 9001, но сама не проводит аудиты и сертификацию. Такие услуги выполняются независимо от ISO органами по сертификации. ISO не контролирует такого рода организации, но разрабатывает добровольные международные стандарты, чтобы способствовать улучшению их деятельности по всему миру. Например, стандарт ISO/IEC 17021 определяет требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.

Одним из возможных вариантов для органов сертификации, желающих обеспечить доверие к своим услугам, является заявка на аккредитацию как компетентного исполнителя национальным органом по аккредитации, признаваемым IAF. IAF – это международная ассоциация, которая объединяет национальные органы по аккредитации 49 стран. ISO не контролирует эти органы, но разрабатывает добровольные международные стандарты, такие как ISO/IEC 17021, устанавливающие общие требования к проведению аккредитации.

ПРИМЕЧАНИЕ: сертификация аккредитованным органом – это единственный путь для организации продемонстрировать соответствие требованиям ISO 9001. ISO не поддерживает аккредитованную сертификацию в отношении других методологий оценки соответствия.

Ожидаемые результаты от аккредитованной сертификации по ISO 9001 (с точки зрения потребителей организации)

«В рамках установленной области сертификации организация с сертифицированной системой менеджмента качества производит продукты, гарантировано соответствующие требованиям потребителя и применимым законодательным и нормативным требованиям, и нацелена на повышение удовлетворенности потребителя».

ПРИМЕЧАНИЕ:

- a. Термин «продукты» включает в себя и услуги.
- b. Требования потребителя к продукту могут быть либо сформулированными (например, в контракте или согласованной спецификации), либо обычно предполагаемыми (например, по рекламным материалам организации или исходя из общей практики соответствующей отрасли).
- c. Требования к продукту могут включать требования к поставке и действиям после поставки.

Что подразумевает сертификация по ISO 9001 аккредитованным органом

Чтобы обеспечить соответствующие результаты, процесс аккредитованной сертификации, как ожидается, должен дать уверенность в том, что организация имеет систему менеджмента качества, соответствующую применимым требованиям стандарта ISO 9001. В частности, ожидается, что организация:

- A. создала систему менеджмента качества, которая соответствует ее продуктам и процессам, а также области сертификации
- B. анализирует и понимает потребности потребителя и его ожидания, а также имеющие значение законодательные и нормативные требования, связанные с продуктами
- C. гарантирует, что характеристики продукта были определены, исходя из целей удовлетворить требования потребителей и законодательных и нормативных актов
- D. определила и управляет процессами, необходимыми для достижения ожидаемых результатов (соответствие продуктов и повышение удовлетворенности потребителя)
- E. обеспечила наличие ресурсов, необходимых для поддержания функционирования и мониторинга этих процессов



- F. контролирует установленные характеристики продуктов
- G. нацелена на предупреждение возникновения несоответствий и внедрила систематическое улучшение процессов для
 - 1. исправления любых возникших несоответствий (включая несоответствия продукта, которые выявлены после поставки)
 - 2. анализа причин несоответствий и выполнения корректирующих действий, чтобы исключить их повторение
 - 3. обработки претензий потребителя
- H. внедрила результативный процесс внутреннего аудита и анализа [СМК – прим. пер.] руководством
- I. проводит мониторинг, измерение и постоянное повышение результативности системы менеджмента качества.

Чего не подразумевает сертификация по ISO 9001 аккредитованным органом

- 2) Важно отдавать себе отчет в том, что стандарт ISO 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества организации, а не ее продукции. Аккредитованная сертификация по ISO 9001 должна обеспечить уверенность в способности организации «гарантированно производить продукцию, которая удовлетворяет требованиям потребителей и применимых законодательных и нормативных актов». Это не гарантирует, что организация будет обязательно достигать 100%-ного соответствия, хотя это, конечно, должно быть постоянной целью.
- 3) Аккредитованная сертификация по ISO 9001 не предполагает, что организация производит превосходный продукт или что продукт сам сертифицирован, как удовлетворяющий требованиям стандартов ISO (или иным) или спецификации.

Приложение В – Ожидаемые результаты от аккредитованной сертификации по ISO 14001

Международный Аккредитационный Форум (IAF) и Международная Организация по сертификации (ISO) поддерживают следующее краткое положение о результатах, которые ожидаются как результаты аккредитованной сертификации по ISO 14001. Оно предназначено для продвижения общей ориентации на протяжении всей цепочки оценки соответствия с тем, чтобы достичь этих ожидаемых результатов и, тем самым, повысить ценность и значимость аккредитованной сертификации.

Сертификация на соответствие требованиям ISO 14001 часто применяется как в частном, так и в государственном секторах для повышения уверенности заинтересованных сторон в системе экологического менеджмента организации. ISO является разработчиком и издателем стандарта ISO 14001, но сама не проводит аудиты и сертификацию. Такие услуги выполняются независимо от ISO органами по сертификации. ISO не контролирует такого рода организации, но разрабатывает добровольные международные стандарты, чтобы способствовать улучшению их деятельности по всему миру. Например, стандарт ISO/IEC 17021 определяет требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента.

Одним из возможных вариантов для органов сертификации, желающих обеспечить доверие к своим услугам, является заявка на аккредитацию как компетентного исполнителя национальным органом по аккредитации, признаваемым IAF. IAF – это международная ассоциация, которая объединяет национальные органы по аккредитации 49 стран. ISO не контролирует эти органы, но разрабатывает добровольные международные стандарты, такие как ISO/IEC 17011, устанавливающие общие требования к проведению аккредитации.



ПРИМЕЧАНИЕ: сертификация аккредитованным органом – это единственный путь для организации продемонстрировать соответствие требованиям ISO 14001. ISO не поддерживает аккредитованную сертификацию в отношении других методологий оценки соответствия.

Ожидаемые результаты от аккредитованной сертификации по ISO 14001 (с точки зрения заинтересованных сторон)

«В рамках установленной области сертификации организация с сертифицированной системой экологического менеджмента управляет своим взаимодействием с окружающей средой и демонстрирует обязательства в отношении».

- A. Предупреждения выбросов.
- B. Соответствия применимым юридическим и иным требованиям.
- C. Постоянного улучшения своей системы экологического менеджмента для достижения улучшений всей своей деятельности, направленной на защиту окружающей среды.

Что подразумевает сертификация по ISO 14001 аккредитованным органом

Процесс аккредитованной сертификации, как ожидается, обеспечит уверенность в том, что организация имеет систему экологического менеджмента, соответствующую характеру ее деятельности, продукции и услугам, а также требованиям стандарта ISO 14001, и, в частности, может продемонстрировать для установленной области применения, что организация:

- A. определила политику в сфере экологии, соответствующую характеру, масштабу и влиянию на окружающую среду деятельности организации, ее продукции и услуг
- B. идентифицировала экологические аспекты своей деятельности, продукции и услуг, которые она может контролировать и/или на которые может влиять, и определила те аспекты, которые могут существенно воздействовать на окружающую среду (включая связанные с поставщиками/подрядчиками)
- C. имеет действующие процедуры для выявления применимого законодательства в сфере экологии и других имеющих значение требований, определения того, как они применяются к экологическим аспектам и поддерживает актуальность этих процедур
- D. имеет внедренные результативные механизмы контроля, позволяющие выполнить обязательства соответствовать применимым законодательным и иным требованиям
- E. определила задачи и измеримые (где это выполнимо) цели в области экологии, принимая во внимание законодательные требования и значимые экологические аспекты, а также имеет действующие программы для выполнения этих задач и достижения этих целей
- F. гарантирует, что персонал, работающий в или от имени организации, ознакомлен с требованиями ее системы экологического менеджмента и компетентен для выполнения работ, которые потенциально могут оказывать влияние на окружающую среду
- G. внедрила процедуры как внутреннего информирования, так и реагирования на запросы заинтересованных сторон и обмена информацией (если необходимо) с ними
- H. гарантирует, что те работы, которые связаны с существенными экологическими аспектами, выполняются в установленных условиях, а также ведет мониторинг и контроль ключевых характеристик этих работ, которые могут иметь существенное влияние на экологию
- I. внедрила и (где это практически возможно) проверила процедуры, определяющие чрезвычайные ситуации, которые могут оказывать влияние на окружающую среду, и реагирование на них
- J. периодически оценивает свое соответствие применимым законодательным и иным требованиям
- K. нацелена на предупреждение возникновения несоответствий и имеет внедренные процедуры для
 - 1. исправления любых возникших несоответствий
 - 2. анализа причин этих несоответствий и выполнения корректирующих действий для исключения их повторения
- L. внедрила результативный процесс внутреннего аудита и анализа [СЭМ – прим. пер.] руководством.

Чего не подразумевает сертификация по ISO 14001 аккредитованным органом



- 1) Стандарт ISO 14001 определяет требования к системе экологического менеджмента организации, но не устанавливает конкретных критериев ее функционирования.
- 2) Аккредитованная сертификация по ISO 14001 должна обеспечить уверенность в способности организации соблюдать собственную политику в области экологии, включая обязательство соответствовать применимому законодательству, с целью предотвращения выбросов, а также постоянно улучшать свою деятельность. Но это не означает, что организация в текущий момент осуществляет деятельность, связанную с экологией, оптимальным образом.
- 3) Процесс аккредитованной сертификации по ISO 14001 не включает в себя полный аудит соответствия регулирующим требованиям и не может гарантировать, что нарушения законодательных требований никогда не произойдут, но несмотря на это полное выполнение законодательных требований всегда должно быть целью организации.
- 4) Аккредитованная сертификация по ISO 14001 не означает, что организация обязательно будет способна предотвратить наступление экологических чрезвычайных ситуаций.

Обратная связь с пользователями для понимания, требуется ли разработка дополнительных руководящих документов или пересмотр существующих версий, будет осуществляться через **ISO 9001 Auditing Practices Group**.

Комментарии по документам и иным материалам могут быть высланы по следующему электронному адресу:

charles.corrie@bsigroup.com.

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайтов

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным аккредитационным форумом (IAF).

Информация, содержащаяся в документах, предназначена для образовательных и информационных целей. **ISO 9001 Auditing Practices Group** не принимают на себя никаких обязательств и не несут ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.

Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на ресурсе «Новое качество»

В феврале 2007 г. «Новое Качество» получило от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. В разделе библиотеки ресурса www.new-quality.ru представлены переводы статей APG по аудиту СМК.

Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на сайте журнала «Das Management»



Документ подготовлен А.В. Горбуновым

www.pgm-online.com

Перевод предназначен исключительно для целей ознакомления!

23 октября 2009 г. журнал «Das Management» получил от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. Переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group представлены в свободном доступе на сайте журнала по адресу <http://www.das-management.info/index.php?nmp=02isoiafrec>.

