



Редакция 1
13 января 2016г.

Группа по практикам аудита по ISO 9001

Рекомендации по

Ожидаемые результаты

Перечни «ожидаемых результатов» (даны в приложениях ниже) от сертификации по ISO 9001 и ISO 14001 были разработаны членами IAF, ISO/TC 176, ISO/TC207 и ISO/CASCO и согласованы на основе консенсуса.

Целью данного документа является способствовать применению и пониманию перечня ожидаемых результатов аудиторам, ассессорами органов по аккредитации и другим персоналом органов по сертификации и аккредитации, чтобы обеспечить применение в ходе сертификации принципов, содержащихся в перечнях ожидаемых результатов.

Преимуществами этого для сертификации является то, что:

- a) органы по сертификации будут иметь возросшую уверенность, что их клиенты удовлетворят ожидания потребителей в отношении результатов, и
- b) что рынок будет иметь реалистичные ожидания от того, что может дать сертификация.

Для достижения этого органы сертификации и аккредитации поощряются к продвижению концепций, содержащихся в этих документах в их организациях, например, посредством обучения аудиторов установлению того, что все общие цели стандартов на системы менеджмента ISO 9001 и ISO 14011 достигнуты.

Службы маркетинга и коммуникаций также следует информировать об этих концепциях и должны продвигать их в своих контактах с клиентами.

Документы с «ожидаемыми результатами» следует включить во все учебные материалы для будущих аудиторов и ассессоров органов аккредитации.

Приложение А – Ожидаемые результаты для аккредитованной сертификации по ISO 9001

Международный форум по аккредитации (IAF) и Международная Организация по Стандартизации (ISO) поддерживают следующее краткое изложение результатов,





которые следует ожидать в результате аккредитованной сертификации по ISO 9001. Цель состоит в том, чтобы содействовать единой цели во всей цепочке оценки соответствия для достижения этих ожидаемых результатов и тем самым повысить ценность и значимость аккредитованной сертификации.

Сертификация по ISO 9001 часто используется как в частном, так и государственном сегменте для повышения уверенности в продуктах и услугах, поставляемых организацией, между партнерами в деловых отношениях, при выборе поставщиков в цепочке поставки и для получения права участия в тендерах на заключение контрактов на закупку.

ISO является разработчиком и издателем стандарта ISO 9001, но не проводит сама аудиты и сертификацию. Эти услуги оказываются независимыми от ISO органами по сертификации. ISO не контролирует эти органы, но разрабатывает стандарты добровольного применения, поощряющие лучшие практики в этой сфере в глобальном масштабе. Например, стандарт ISO/IEC 17021 устанавливает требования для организаций, проводящих аудит и сертификацию систем менеджмента.

Одним из вариантов для органов по сертификации, желающих обеспечить дополнительное доверие к своим услугам, является подача заявки на аккредитацию в качестве компетентного органа, признанного IAF. IAF — это международная ассоциация, в состав которой входят национальные органы по аккредитации 49 стран. ISO не контролирует такие органы, но разрабатывает добровольные международные стандарты, такие как ISO/IEC 17011, который определяет общие требования к проведению аккредитации..

Примечание: аккредитованная сертификация – это только один из путей, которыми организация может продемонстрировать соответствие стандарту ISO 9001. ISO не содействует продвижению аккредитованной сертификации среди других методов 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 постоянно поставляет продукты и услуги, которые соответствуют требованиям потребителей, а также законодательным и нормативным требованиям, и нацелена на повышение удовлетворенности потребителя»

Примечание:

а. Требования потребителя к продуктам и услугам могут быть либо явно выраженными (например, в контракте или согласованной спецификации), или подразумеваемыми (например, из рекламных материалов организации или общей практики для данной отрасли).

б. Требования к продуктам и услугам могут включать в себя требования к поставке и действиям после поставки.





Что означает наличие аккредитованной сертификации по ISO 9001

Для обеспечения соответствия продуктов и услуг процесс аккредитованной сертификации должен сформировать уверенность в том, что организация обладает системой менеджмента качества, которая удовлетворяет применимым требованиям ISO 9001. В частности, ожидается, что организация:

- A. разработала систему менеджмента качества, которая пригодна для ее продуктов, услуг и процессов и соответствует области сертификации,
- B. анализирует и понимает ожидания и потребности потребителей, равно как и соответствующие законодательные и нормативные требования, связанные с ее продуктами и услугами,
- C. гарантирует, что характеристики продукции были установлены с целью выполнить требования потребителя, а также законодательные и нормативные требования,
- D. определила и управляет процессами, необходимыми для достижения ожидаемых результатов (соответствие продуктов и услуг, а также повышение удовлетворенности потребителя),
- E. обеспечила достаточность ресурсов, необходимых для поддержания функционирования и мониторинга этих процессов,
- F. осуществляет мониторинг и контроль установленных характеристик продуктов и услуг
- G. нацелена на предотвращение несоответствий и систематически улучшает процессы с тем, чтобы
 1. Исправлять любые выявленные несоответствия (включая несоответствия в продуктах и услугах, выявленных после поставки)
 2. Анализировать причины несоответствий и предпринимать корректирующие действия для избежания их повторения
 3. Принимать меры по претензиям потребителей
- H. внедрила результативный процесс внутреннего аудита и анализа менеджмента,
- I. ведет мониторинг, измерение и постоянное улучшение результативности системы менеджмента качества.

Чего не подразумевает аккредитованная сертификация по ISO 9001

- 1) Важно понимать, что стандарт ISO 9001 определяет требования к системе менеджмента качества организации, а не ее продуктам или услугам. Аккредитованная сертификация по ISO 9001 должна обеспечить уверенность в





способности организации «постоянно поставлять продукцию, которая соответствует требованиям потребителя, законодательным и нормативным требованиям». Это совсем не гарантирует, что организация будет всегда обеспечивать 100%-ное соответствие продукции, хотя это, конечно, должно быть постоянной целью.

2) Аккредитованная сертификация по ISO 9001 не означает, что организация поставляет отличные продукты или услуги, или что сами продукты и услуги сертифицированы на соответствие требованиям стандартов ISO (или каким-то иным) или спецификации.

Приложение В – Ожидаемые результаты для аккредитованной сертификации по ISO 14001

Международный форум по аккредитации (IAF) и Международная Организация по Стандартизации (ISO) поддерживают следующее краткое изложение результатов, которые следует ожидать в результате аккредитованной сертификации по ISO 14001. Цель состоит в том, чтобы содействовать достижению общих целей на протяжении всей цепочки оценки соответствия с целью достижения этих ожидаемых результатов и тем самым повысить ценность и значимость аккредитованной сертификации.

Сертификация по ISO 14001 часто используется как в частном, так и государственном сегменте для повышения уровня уверенности заинтересованных сторон в системе экологического менеджмента организации.

ISO является разработчиком и издателем стандарта ISO 14001, но не проводит сама аудиты и сертификацию. Эти услуги оказываются независимыми от ISO органами по сертификации. ISO не контролирует эти органы, но разрабатывает стандарты добровольного применения, поощряющие лучшие практики в этой сфере в глобальном масштабе. Например, стандарт ISO/IEC 17021 устанавливает требования для организаций, проводящих аудит и сертификацию систем менеджмента.

Одна из возможностей для органов по сертификации, желающих повысить доверие к их услугам, состоит в подаче заявки на аккредитацию признанным IAF национальным органом по аккредитации. IAF – это международная ассоциация, членами которой являются национальные органы по аккредитации 49 стран. ISO не контролирует эти организации, но разрабатывает стандарты добровольного применения, такие как ISO/IEC 17011, который устанавливает основные требования к выполнению аккредитации.

Примечание: аккредитованная сертификация – это только один из путей, которыми организация может продемонстрировать соответствие стандарту ISO 14001. ISO не содействует продвижению аккредитованной сертификации среди других методов 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 своими взаимоотношениями с окружающей средой и демонстрирует обязательства по:

- A. Предотвращению выбросов*
- B. Выполнению действующих законодательных и иных требований*
- C. Постоянному улучшению ее системы экологического менеджмента с целью достижения улучшений по всем экологическим показателям»*

Что означает наличие аккредитованной сертификации по ISO 14001

Ожидается, что процесс аккредитованной сертификации гарантирует, что организация обладает системой экологического менеджмента, соответствующей характеру её деятельности, продуктам и услугам, которая удовлетворяет требованиям стандарта ISO 14001 и, в частности, может продемонстрировать в рамках установленной области применения, что организация:

- A. разработала экологическую политику, соответствующую характеру, масштабу и влиянию на окружающую среду её деятельности, продуктов и услуг
- B. определила экологические аспекты своей деятельности, продуктов и услуг, которые она может контролировать и/или на которые может влиять, а также определила те из них, которые имеют существенное экологическое воздействие (включая и связанные с поставщиками/подрядчиками)
- C. внедрила процедуру для определения действующего экологического законодательства и иных значимых требований с тем, чтобы установить, каким образом они применяются в отношении экологических аспектов, и поддерживать эту информацию в актуальном состоянии
- D. внедрила результативные средства управления с целью выполнения своих обязательств по соответствию законодательным и иным требованиям
- E. установила измеримые, по возможности, цели и задачи в области экологии, принимая во внимание законодательные требования и значимые экологические аспекты, а также имеет программы для достижения этих целей и задач
- F. гарантирует, что персонал, работающий от имени организации, осведомлен о требованиях её системы экологического менеджмента и компетентен для выполнения работ, которые потенциально могут оказывать существенное экологическое воздействие
- G. имеет внедренные процедуры для внутреннего обмена информацией, равно как и для информационного взаимодействия (при необходимости) с заинтересованными внешними сторонами





- H. гарантирует, что операции, связанные с существенными экологическими аспектами, выполняются в заданных условиях, осуществляет мониторинг и контроль ключевых параметров этих операций, которые могут оказывать существенное экологическое воздействие
- I. разработала и (по возможности) протестировала процедуры для действий в чрезвычайных ситуациях, которые могут оказывать влияние на окружающую среду
- J. периодически оценивает соответствие действующим законодательным и иным требованиям
- K. нацелена на предотвращение несоответствий и внедрила процедуры для
 - 1. исправления любых выявленных несоответствий
 - 2. анализа причины любых таких несоответствий и принятия корректирующих действий для исключения повторения
- L. внедрила результативные процедуры внутреннего аудита и анализа менеджмента.

Чего не подразумевает аккредитованная сертификация по ISO 14001

- 1) Стандарт ISO 14001 определяет требования к системе экологического менеджмента организации, но не определяет конкретных экологических показателей.
- 2) Аккредитованная сертификация по ISO 14001 обеспечивает уверенность в способности организации следовать её собственной экологической политике, включая обязательство соответствовать действующему законодательству с целью предупреждения загрязнений, и постоянно улучшать свои показатели. Это не гарантирует, что организация в данный момент достигла наилучших экологических показателей.
- 3) Процесс аккредитованной сертификации по ISO 14001 не включает в себя всеохватывающий аудит соответствия нормативным требованиям и не может гарантировать, что никогда не будет нарушений законодательных требований, хотя полное соответствие требованиям законодательства всегда должно быть целью организации.
- 4) Аккредитованная сертификация по ISO 14001 не обязательно означает, что организация будет способна предотвратить экологические происшествия





Пожалуйста, посетите наши веб-сайты [ISO 9001 Auditing Practices Group](#) или [Accreditation and Assessment Practices](#) – IAF, где вы можете найти информацию о ISO 9001 Auditing Practices Groups, посмотреть общую информацию о группах, другие документы ISO 9001 APG и AAPG.

AAPG приветствует отзывы пользователей и будет использовать их для определения необходимости в дополнительных руководящих документах, а также для пересмотра существующих.

Если вы хотите оставить свой отзыв, контактные данные секретаря Группы также доступны на этих сайтах.

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным форумом по аккредитации (IAF). Информация, содержащаяся в документах, предназначена для образовательных и информационных целей. ISO 9001 Auditing Practices Group не несет ответственности за любые ошибки, неточности или какие-либо обязательства, которые могут возникнуть в результате предоставления или последующего использования этой информации.

