

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕРКЕ СИСТЕМ КАЧЕСТВА**  
**Часть 2. Квалификационные критерии для экспертов-аудиторов**

Guidelines for auditing quality systems.  
Part 2: Qualification criteria for quality systems auditors

ОКСТУ 0012

Дата введения 1994-07-01

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН И ВНЕСЕН ВНИИ Сертификации Госстандарта России

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 30.12.93  
N 322

3 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

4 Настоящий стандарт содержит полный аутентичный текст международного стандарта ИСО 10011-2-91 "Руководящие указания по проверке систем качества. Часть 2. Квалификационные критерии для экспертов-аудиторов по проверке систем качества".

Введение

В целях эффективного и единообразного проведения проверок систем качества, как это определено в ГОСТ Р ИСО 10011-1, требуются минимальные критерии для квалификации экспертов-аудиторов.

Настоящий стандарт устанавливает эти минимальные критерии и содержит методы, с помощью которых должно оцениваться и поддерживаться соответствие потенциального эксперта-аудитора отмеченным критериям. Данная информация содержится в приложении А. Приложение В содержит информацию по национальной аттестации экспертов-аудиторов, но оно не является неотъемлемой составной с частью ГОСТ Р 10011-1 ИСО.

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит методические указания по квалификационным критериям для экспертов-аудиторов. Она применима при выборе экспертов-аудиторов для проведения проверок систем качества в соответствии с рекомендациями ГОСТ Р ИСО 10011-2.

2 Нормативные ссылки

ИСО 8402-86. Качество. Словарь\*.

-----  
\* ИСО 8402-86. Качество. Словарь. Находится во ВНИИС

ГОСТ Р ИСО 10011-1-93. Руководящие указания по проверке систем качества. Часть 1.  
Проверка

ГОСТ Р ИСО 10011-3-93. Руководящие указания по проверке систем качества. Часть 3. Руководство программой проверок.

### 3 Определения

Определения - по ГОСТ Р ИСО 10011-2 и ГОСТ Р ИСО 10011-1-93

### 4 Образование

Кандидаты в эксперты-аудиторы должны иметь законченное среднее или высшее образование. Кандидаты должны продемонстрировать способность ясно и свободно выражать концепции и идеи устно и письменно на официально признанном языке.

### 5 Подготовка

Кандидаты в эксперты-аудиторы должны пройти подготовку (с соответствующим испытанием) в объеме, необходимом для обеспечения их компетентности при проведении проверок и руководстве проверками. Особенно целесообразной следует считать подготовку в следующих областях:

знание и понимание стандартов, на соответствие которым могут осуществляться проверки систем качества;

методы осмотра, опроса, проведения оценивания и подготовки отчета;

дополнительные навыки, необходимые для руководства проверкой, такие, как планирование, организация, общение и управление.

Наличие компетентности в этих вопросах должно быть продемонстрировано с помощью письменных или устных экзаменов или другим способом.

### 6 Опыт работы

Кандидаты в эксперты-аудиторы должны иметь не менее 4 лет соответствующей практической работы (не считая времени подготовки), из них не менее двух лет в области обеспечения качества.

Прежде чем взять на себя ответственность за проведение проверки в качестве эксперта-аудитора, кандидат должен приобрести опыт осуществления полного процесса проверки, описанного в ИСО 10011-1 в результате участия не менее чем в четырех проверках общей продолжительностью не менее 20 дней, включая анализ документации, фактическую деятельность по проверкам и составление отчетов о них.

Опыт работы должен быть в достаточной степени современным.

### 7 Личные качества

Кандидат в эксперты-аудиторы должен иметь широкий кругозор и быть выдержанным; обладать логическим мышлением, аналитическим складом ума и твердостью воли; обладать способностью реально оценивать ситуацию, понимать сложные процессы с точки зрения главной перспективы, а также понимать роль отдельных подразделений в организации в целом.

Эксперт-аудитор должен уметь применять эти качества для того, чтобы:

- беспристрастно собирать и оценивать объективные доказательства;
- сохранять верность целям проверки без опасения или пристрастия;
- постоянно оценивать последствия проверки и взаимодействия с персоналом;
- строить свои отношения с соответствующим персоналом так, чтобы это наилучшим образом способствовало достижению целей проверки;
- с пониманием относиться к национальным обычаям страны, в которой проводится проверка;
- осуществлять процесс проверки, не отвлекаясь на второстепенное;
- посвящать все внимание проверке и оказывать поддержку процессу проверки;
- реагировать быстро и адекватно в стрессовых ситуациях;
- приходить к приемлемым заключениям на основании наблюдений, сделанных при проверке;
- сохранять верность заключению вопреки давлению внести изменение, не основанное на доказательстве.

## 8 Способность к руководству

Кандидаты в эксперты-аудиторы с помощью подходящих способов должны продемонстрировать свои знания и возможность их применения, а также необходимые навыки по руководству, требуемые для осуществления проверки, как рекомендуется в ИСО 10011-1.

## 9 Поддержание компетентности

Эксперты-аудиторы должны поддерживать свою компетентность. Для этого необходимо:

- обеспечение современного уровня своих знаний в области методов и методики проверок;
- участие, если необходимо, в подготовке по повышению квалификации;
- анализ проделанной работы, проводимый не реже, чем каждые три года аттестационной комиссией (приложение А).

Эти меры должны обеспечивать постоянное соответствие экспертов-аудиторов требованиям настоящего стандарта. Аттестация экспертов-аудиторов должна учитывать любую дополнительную информацию (положительную или отрицательную), появившуюся после предыдущего аттестовывания.

## 10 Язык

Никто из членов группы экспертов-аудиторов не должен участвовать в "неподдерживаемых" проверках, если они свободно не владеют согласованным языком проверки. "Поддержка" в данном случае означает, что члены группы экспертов-аудиторов всегда имеют в своем распоряжении лицо, владеющее необходимыми навыками технического языка и не подверженное давлению, которое могло бы повлиять на проведение проверки.

#### 11 Выбор главного эксперта-аудитора

Главного эксперта-аудитора для конкретной проверки выбирает руководство программы проверки из числа квалифицированных экспертов-аудиторов на основании факторов, описанных в ГОСТ Р ИСО 10011-3 с учетом следующих дополнительных критериев:

опыт участия в качестве квалифицированных экспертов-аудиторов не менее чем в трех полных проверках, осуществленных в соответствии с рекомендациями, данными в ГОСТ Р ИСО 10011-1;

умения эффективного общения как в устной, так и письменной форме на согласованном языке проверки.

### ПРИЛОЖЕНИЕ А (Обязательное)

#### ОЦЕНКА КАНДИДАТОВ В ЭКСПЕРТЫ-АУДИТОРЫ

##### А.1 Общие положения

Настоящее приложение является неотъемлемой составной частью ГОСТ Р ИСО 10011-2 и содержит методы оценки кандидатов в эксперты-аудиторы в соответствии с критериями, определенными в настоящем стандарте.

##### А.2 Аттестационная комиссия

Ключевым средством применения настоящего стандарта ГОСТ Р ИСО 10011-2 является формирование и работа аттестационной комиссии, которая может быть внутренней или внешней по отношению к проверяемой организации; ее главная цель - оценка квалификации кандидатов в эксперты-аудиторы.

Председателем этой комиссии должно быть лицо, осуществляющее в настоящее время руководство важными процессами в области проверки. Оно должно соответствовать рекомендациям по квалификации экспертов-аудиторов, приведенным в ГОСТ Р ИСО 10011-2, и быть приемлемым для большинства других членов комиссии и руководства организации, ответственной за деятельность аттестационной комиссии. Комиссия должна включать представителей из других областей, обладающих современными и глубокими знаниями процесса проверки. В их число следует включать заказчиков, которым требуются отчеты о проверке, и проверяемые организации, подвергавшиеся регулярным реальным проверкам.

Методы подбора конкретных членов комиссии зависят от типов предлагаемой деятельности по проверке:

внутренние проверки - руководство организации подбирает членов организации;

проверки, организуемые потребителем, - членов комиссии подбирает потребитель, если не оговорен иной порядок действий;

независимые проверки третьей стороной - совет руководства национальной системы сертификации или эквивалентный ему орган подбирают членов комиссии.

В аттестационную комиссию входит не менее двух членов.

Аттестационные комиссии должны действовать по определенным правилам в соответствии с методиками, разработанными для гарантирования того, что процесс подбора не является произвольным, осуществляется согласно критериям, установленным в настоящей части ГОСТ Р ИСО 10011, и не подвержен столкновению интересов.

### А.3 Оценивание

#### А.3.1 Образование и подготовка

У кандидата должно быть доказательство того, что он имеет необходимые знания и навыки для проведения проверок и руководства проверками. Они могут быть в форме экзамена, проводимого под контролем национального органа по сертификации, или другого способа, приемлемого для аттестационной комиссии.

При оценивании кандидатов в эксперты-аудиторы комиссия должна также использовать:

беседы с кандидатами;

экзамены;

письменную работу кандидатов.

#### А.3.2 Опыт работы

Комиссия должна удостовериться в том, что опыт работы, о котором заявил кандидат, действительно был приобретен в течение приемлемого периода времени.

#### А.3.3 Личные качества

Комиссия должна использовать следующие методы:

беседы с кандидатами;

беседы с бывшими работодателями, коллегами и т. д.;

структурное тестирование на соответствующие характеристики;

деловые игры;

наблюдения в условиях реальной проверки.

#### А.3.4 Способность к руководству

Комиссия должна использовать следующие методы:

беседы с кандидатами;

беседы с бывшими работодателями, коллегами и т. д.;

структурное тестирование на соответствующие характеристики;

деловые игры;

наблюдения в условиях реальной проверки;

проведение анализа записей о прохождении подготовки к сдаче соответствующих экзаменов.

#### А.3.5 Поддержание компетентности

Аттестационная комиссия должна периодически анализировать работу экспертов-аудиторов, принимая во внимание оценку этой работы, даваемую руководством программы проверки. Любая переаттестация экспертов-аудиторов, проводимая на основании такого анализа, должна осуществляться аттестационной комиссией.

#### А.3.6 Решения комиссии

Аттестационная комиссия должна одобрять или не одобрять предложенные кандидатуры. Анализ работы экспертов-аудиторов также должен завершаться лишь одобрением или неодобрением. Решения необходимо документально оформить и довести до сведения кандидатов.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В (Справочное)

### НАЦИОНАЛЬНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ЭКСПЕРТОВ-АУДИТОРОВ

#### В.1 Общие положения

Настоящее приложение содержит информацию по национальной аттестации экспертов-аудиторов, но оно не является неотъемлемой составной частью ГОСТ Р ИСО 10011-2

#### В.2 Национальная аттестация

Страны могут изъявить желание создать свой собственный национальный орган, ответственный за компетенцию и последовательное оценивание экспертов-аудиторов. Этот орган может проводить аттестацию экспертов-аудиторов непосредственно и (или) осуществлять аккредитацию других организаций, которые в свою очередь их аттестуют. Такая аттестация экспертов-аудиторов должна проводиться на основе критериев, содержащихся в настоящей части ГОСТ Р ИСО 10011-2

Национальный орган должен состоять из лиц, соответствующих требованиям, предъявляемым к членам аттестационной комиссии (приложение А). Лица, отвечающие изложенным критериям, могут, если нужно, быть из различных географических районов страны (чтобы облегчить беседы с кандидатами из разных регионов). Они должны представлять достаточное многообразие организаций с тем, чтобы обеспечить представление существенных, хорошо обоснованных точек зрения.

Национальному органу следует создать механизм, позволяющий немедленно лишать удостоверения тех экспертов-аудиторов, поведение которых не является в должной мере профессиональным и этичным. Такой механизм должен включать в себя беспристрастную и открытую процедуру апелляции. Этому может способствовать требование, чтобы будущие эксперты-аудиторы подписывали соответствующий моральный кодекс в качестве одного из условий аттестации.

Неудовлетворительная работа должна вести либо к лишению сертификата, либо к участию в подготовке по повышению квалификации с целью доведения работы эксперта-аудитора до приемлемого уровня.