

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕРКЕ СИСТЕМ КАЧЕСТВА
Часть 3. Руководство программой проверок

Guidelines for auditing quality systems.
Part 3: Management of audit programmes

ОКСТУ 0012

Дата введения 1994-07-01

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН И ВНЕСЕН ВНИИСертификации 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 10011-3-91 "Руководящие указания по проверке систем качества. Часть 3. Руководство программой проверок".

Введение

Любая организация, испытывающая необходимость в проведении проверок систем качества, должна создать возможность обеспечения руководства полным процессом проверки.

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит основные руководящие указания по осуществлению руководства программой проверок систем качества. Она применима при организации и поддержании деятельности руководства программы проверки, если проверки систем качества осуществляются в соответствии с рекомендациями, приведенными в ГОСТ Р ИСО 10011-1.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ Р ИСО 10011-2-93. Руководящие указания по проверке систем качества. Часть 2. Квалификационные критерии для экспертов-аудиторов по проверке систем качества.

3 Определения

Определения, приведенные в ГОСТ Р ИСО 10011-1, используются вместе с нижеследующим.

Руководство программы проверки - организация или служба в рамках организации, на которую возложена ответственность за планирование и проведение запрограммированной серии проверок систем качества.

4 Осуществление руководства программой проверки

4.1 Организация

Любая организация, испытывающая необходимость в проведении проверок систем качества, должна создать возможность обеспечения руководства полным процессом проверки. Служба проведения проверок должна быть независимой от прямой ответственности за применение систем качества, подвергаемых проверкам.

4.2 Стандарты

Руководству программы проверки следует определить стандарты на системы качества, на соответствие которым может ожидаться проведение проверки, и создать возможности, позволяющие ему эффективно осуществлять проверку на соответствие таким стандартам.

4.3 Квалификация персонала

4.3.1 Руководство программы проверки

Программой проверки должны руководить лица, обладающие практическими знаниями по методике и практике проведения проверок качества.

4.3.2 Эксперты-аудиторы

Руководство программы проверки должно нанимать экспертов-аудиторов, соответствующих рекомендациям ГОСТ Р ИСО 10011-2. Одобрение таких экспертов-аудиторов должна проводить аттестационная комиссия, приемлемая для руководства программы проверки, что соответствует рекомендациям ГОСТ Р ИСО 10011-2-93.

4.4 Соответствие членов группы экспертов-аудиторов

Руководство программы проверки при выборе экспертов-аудиторов и главного эксперта-аудитора для выполнения отдельных заданий и обеспечения соответствия навыков экспертов-аудиторов каждому заданию должно учитывать следующие факторы:

тип стандарта на системы качества, на соответствие которому предстоит провести проверку (стандарт на производство продукции, программное обеспечение или услуги и т. п.);

виды услуг или продукции и связанные с ними нормативные требования (например, охрана здоровья, продовольствие, страхование, ЭВМ, контрольно-измерительная аппаратура, ядерные устройства);

необходимость в профессиональной квалификации или технической экспертизе по отдельным дисциплинам;

численность и состав группы экспертов-аудиторов;

необходимые навыки по руководству группой;

способность эффективно использовать умения и навыки различных членов группы экспертов-аудиторов;

личное профессиональное мастерство, необходимое для работы с конкретной проверяемой организацией;

требуемая степень владения языком;

отсутствие любого реального или предполагаемого конфликта интересов;

другие соответствующие факторы.

4.5 Контроль и обеспечение деятельности экспертов-аудиторов

4.5.1 Оценка деятельности

Руководство программы проверки должно постоянно оценивать деятельность своих экспертов-аудиторов путем наблюдения в ходе проверок либо иным способом. Такую информацию следует использовать для улучшения выбора экспертов-аудиторов и повышения уровня их работы, а также для выявления недостатков в работе.

Руководство программы проверки должно предоставлять эту информацию аттестационным комиссиям, если это необходимо.

4.5.2. Согласованность между экспертами-аудиторами

Проверки, проведенные разными экспертами-аудиторами, должны завершаться похожими заключениями, когда одну и ту же операцию проверяют в одинаковых условиях. Руководству программы проверки следует выработать методы оценивания и сравнения деятельности экспертов-аудиторов для обеспечения согласованности между ними. Такие методы должны включать:

семинары по подготовке экспертов-аудиторов;

сравнения деятельности экспертов-аудиторов;

анализ отчетов о проверках;

оценку деятельности;

ротацию экспертов-аудиторов между группами экспертов-аудиторов.

4.5.3 Подготовка

Руководство программы проверки должно регулярно оценивать необходимость подготовки экспертов-аудиторов и принимать соответствующие меры по поддержанию и повышению их профессионального мастерства.

4.6 Относящиеся к работе факторы

4.6.1 Общие положения

Руководство программы проверки должно учитывать следующие ниже факторы и в случае необходимости, разрабатывать методики для обеспечения уверенности в том, что его персонал может действовать согласованно и имеет достаточную поддержку.

4.6.2 Обязательство по ресурсам

Следует разработать порядок действий, обеспечивающий нахождение в готовности соответствующих ресурсов для осуществления целей программы проверки.

4.6.3 Планирование и составление расписаний программы проверок

Следует разработать методики планирования и составления расписаний программы проверок.

4.6.4 Отчетность

Следует формализовать, насколько это практически возможно, формы отчетов о проверках.

4.6.5 Последующие корректирующие действия

Следует разработать методики управления последующими корректирующими действиями, если это необходимо.

4.6.6 Конфиденциальность

Руководство программы проверки должно разработать порядок действий по сохранению конфиденциальности любой информации о проверке или любой информации, которой могут располагать эксперты-аудиторы.

4.7 Совместные проверки

Возможны случаи, когда несколько проверяющих организаций сотрудничают с целью проведения совместной проверки системы качества. Там, где это имеет место, до начала проверки должно быть достигнуто соглашение о конкретной ответственности каждой организации, особенно о полномочиях главного эксперта-аудитора, взаимодействиях с проверяемой организацией, методах работы и распространении результатов проверки.

4.8 Совершенствование программы проверки

Руководство программы проверки должно разработать систему постоянного совершенствования своей программы с помощью обратной связи и получения рекомендаций от всех заинтересованных сторон.

5 Моральный кодекс

Руководству программы проверки следует учесть необходимость включения морального кодекса в деятельность экспертов-аудиторов и в управление программой проверок.