

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.