

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

НАСТАНОВИ ЩОДО ПЕРЕВІРКИ

СИСТЕМ ЯКОСТІ

Частина 3

Управління програмами перевірок

Видання офіційне

Київ

ДЕРЖСТАНДАРТ УКРАЇНИ

1998

ПЕРЕДМОВА

РОЗРОБЛЕНО І ВНЕСЕНО Технічним комітетом з стандартизації «Управління якістю та забезпечення якості»

ЗАТВЕРДЖЕНО І ВВЕДЕНО В ДІЮ наказом Держстандарту України від 30.12.1997р. №813

Розділи 4-5 є повним автентичним текстом міжнародного стандарту ISO 10011-3:1991 «Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 3. Управління програмами перевірок».

У розділи 1-3 стандарту внесено редакційні зміни відповідно до вимог ДСТУ 1.5-93 щодо викладення цих розділів

ВВЕДЕНО ВПЕРШЕ

РОЗРОБНИКИ: **Ю.І. Койфман**, канд. фіз.-мат. наук (керівник розробки), **О.В. Герус**,
І.В.Головачова

© Держстандарт України, 1998

Цей стандарт не може бути повністю чи частково відтворений, тиражований і розповсюджений як офіційне видання без дозволу Держстандарту України

ЗМІСТ

С.

1	Галузь використання	1
2	Нормативні посилання	1
3	Визначення	2
4	Управління програмою перевірки (аудиту)	2
5	Кодекс етики	4

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

НАСТАНОВИ ЩОДО ПЕРЕВІРКИ СИСТЕМ ЯКОСТІ

Частина 3

Управління програмами перевірок

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕРКЕ

СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Часть 3

Управление программами проверок

GUIDELINES FOR AUDITING QUALITY SYSTEMS

Part 3:

Management of audit programmes

Чинний від **1998-07-01**

1 ГАЛУЗЬ ВИКОРИСТАННЯ

Стандарт установлює принципи та елементи управління програмами перевірок систем якості, які є важливі, якщо перевірка систем якості здійснюється за ДСТУ ISO 10011-1.

Стандарт поширюється на підприємства, організації, установи (далі — організації), що діють на території України, незалежно від форм власності та видів діяльності, міністерства (відомства), органи з сертифікації, технічні комітети стандартизації.

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У цьому стандарті наведено посилання на такі стандарти:

- ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення
- ДСТУ ISO 10011-1-97 Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 1 . Перевірка
- ДСТУ ISO 10011-2-97 Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 2 . Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з систем якості.

Видання офіційне

3 ВИЗНАЧЕННЯ

ДСТУ 3230 та ДСТУ ISO 10011-1, а також таке визначення:

3.1 керівництво програми перевірки (аудиту)

Організація або служба в межах організації, на яку покладено відповідальність за планування і проведення наміченої в програмі послідовності перевірок систем якості.

4 УПРАВЛІННЯ ПРОГРАМОЮ ПЕРЕВІРКИ (АУДИТУ)

4.1 Організація

Будь-яка організація, що має постійну потребу в проведенні перевірок систем якості, повинна створити умови для здійснення управління цим процесом у цілому.

На службу, що здійснює таке управління, не повинна покладатися безпосередня відповідальність за впровадження системи якості, яка підлягає перевірці.

4.2 Стандарти

Керівництво програми перевірки повинно встановити, які стандарти з систем якості їм, можливо, доведеться використати у своїх перевірках, і створити умови, що дозволяють ефективно здійснювати перевірку на відповідність цим стандартам.

4.3 Кваліфікація персоналу

4.3.1 Керівництво програми перевірки

Управляти програмою перевірок повинні особи, що знають методики здійснення перевірок і мають у цьому практичний досвід.

4.3.2 Аудитори

Керівництву програми перевірки слід залучати аудиторів, що відповідають рекомендаціям, наведеним в ДСТУ ISO 10011-2.

Ці аудитори повинні бути затверджені прийнятною для керівництва програми перевірки атестаційною комісією, що відповідає рекомендаціям, які містяться в ДСТУ ISO 10011-2.

4.4 Професійна придатність членів аудиторської групи

Під час відбору аудиторів і головного аудитора для виконання конкретних завдань з метою забезпечення відповідності їх навичок та вміння кожному завданню керівництво програми перевірки повинно враховувати такі чинники:

- тип стандарту з систем якості, на відповідність якому повинна здійснюватися перевірка (наприклад, стандарт з виробництва продукції, стандарт з програмного забезпечення чи стандарт з послуг);

- вид послуги чи продукції та пов'язані з ним нормативні вимоги (наприклад, охорона здоров'я, харчові продукти, страхування, комп'ютери, контрольно-вимірвальна апаратура, ядерні установки);
- необхідність професійної кваліфікації чи спеціальних технічних знань з окремих дисциплін;
- чисельність та склад аудиторської групи;
- наявність необхідних навичок управління групою;
- здатність ефективно використовувати вміння та навички різних членів аудиторської групи;
- особисті якості, необхідні для роботи з конкретно перевірюваною організацією;
- належний рівень володіння мовою;
- відсутність будь-якого реального чи передбачуваного конфлікту інтересів;
- інші чинники.

4.5 Контроль показників роботи аудиторів і підтримання їх професійного рівня

4.5.1 Оцінювання показників роботи

Керівництво програми перевірки повинно постійно оцінювати показники роботи своїх аудиторів шляхом спостереження за проведенням перевірок чи іншими способами. Отримувану інформацію слід використовувати як для вдосконалення процедури відбору аудиторів і поліпшення показників їх роботи, так і для виявлення недоліків у роботі.

Керівництво програми перевірки повинно у разі потреби надавати цю інформацію атестаційним комісіям.

4.5.2 Узгодженість між аудиторами

Якщо один і той же вид діяльності перевіряється в однакових умовах, то перевірки, які виконуються різними аудиторами, повинні приводити до аналогічних висновків. Керівництву програми перевірки слід розробити методи визначення і порівняння показників роботи різних аудиторів для забезпечення узгодженості між ними. Такі методи повинні передбачати:

- проведення семінарів з підготовки аудиторів;
- порівняння показників роботи аудиторів;
- аналіз звітів про перевірку;
- оцінювання показників роботи;
- ротацію аудиторів між аудиторськими групами.

4.5.3 Підготовка

Керівництво програми перевірки повинно регулярно встановлювати потребу в підготовці аудиторів і вживати необхідні заходи для підтримання та вдосконалення їх професійного рівня.

4.6.1 Загальні положення

Керівництву програми перевірки слід розглянути викладені нижче чинники і у разі потреби впровадити методики, що дозволяють упевнитися в узгодженості дій персоналу та його оснащеності необхідними засобами.

4.6.2 Забезпеченість ресурсами

Повинні бути впроваджені методики, що передбачають забезпечення всіма необхідними для виконання програми перевірки якості ресурсами.

4.6.3 Планування програми перевірки якості і складання графіка її виконання

Повинні бути впроваджені методики планування програми перевірки якості і складання графіка її виконання.

4.6.4 Складання звітів про перевірки

Форми звітності про перевірки якості повинні бути максимально формалізовані.

4.6.5 Наступні коригувальні дії

За наявності відповідного запиту керівництво програми перевірки повинно запровадити методики контролю за виконанням наступних коригувальних дій.

4.6.6 Конфіденційність

Керівництво програми перевірки повинно впровадити методики збереження конфіденційності будь-якої інформації, отриманої під час перевірки, чи відомостей, якими володіють аудитори.

4.7 Спільні перевірки якості

Можливі випадки об'єднання зусиль декількох організацій, які здійснюють перевірки, для спільної перевірки системи якості. Проте до початку такої перевірки повинна бути досягнута згода щодо конкретної відповідальності кожної організації і, особливо щодо: повноважень головного аудитора, взаємодій з перевірюваною організацією, методів роботи і розповсюдження результатів перевірки.

4.8 Удосконалення програми перевірки

Керівництво програми перевірки повинно розробити систему постійного вдосконалення програми перевірки якості, що передбачає встановлення зворотного зв'язку з усіма зацікавленими сторонами і облік отриманих від них рекомендацій.

5 КОДЕКС ЕТИКИ

Керівництву програми перевірки слід розглянути доцільність впровадження кодексу етики, з якого виходили б у своїй діяльності як аудитори, так і саме керівництво.

Введено: «ИМЦ» (г. Киев, ул. М. Кривоноса, 2а; т/ф. 249-34-04)