

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

НАСТАНОВИ ЩОДО ПЕРЕВІРКИ

СИСТЕМ ЯКОСТІ

Частина 2

Кваліфікаційні вимоги до аудиторів

з систем якості

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 30.12.1997 р. № 813

Розділи 4 -11 та додаток А є повним автентичним текстом міжнародного стандарту ISO 10011-2:1991 «Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з систем якості».

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. Головачева**

© Держстандарт України, 1998

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

ЗМІСТ

с.

Галузь використання	1
Нормативні посилання	1
Визначення	2
Освіта	2
Підготовка	2
Досвід	2
Особисті якості.....	2
Здатність до керівної діяльності	3
Підтримання належного рівня компетентності.....	3
Мова	3
Призначення головного аудитора.....	4
Додаток А Оцінювання кандидата на посаду аудитора	5

ДЕРЖАВНИЙ СТАНДАРТ УКРАЇНИ

НАСТАНОВИ ЩОДО ПЕРЕВІРКИ СИСТЕМ ЯКОСТІ

Частина 2

**Кваліфікаційні вимоги до аудиторів
з систем якості**

РУКОВОДЯЩИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОВЕРКЕ
СИСТЕМ КАЧЕСТВА

Часть 2

Квалификационные требования к аудиторам
по системам качества

GUIDELINES FOR AUDITING QUALITY SYSTEMS

Part 2:

Qualification criteria for quality systems auditors

Чинний від 1998-07-01

1 ГАЛУЗЬ ВИКОРИСТАННЯ

Стандарт установлює кваліфікаційні вимоги до аудиторів у процесі їх підбору для здійснення перевірок систем якості 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 з 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 10011-3-97 Настанови щодо перевірки систем якості. Частина 3. Управління програмами перевірок.

Видання офіційне

3 ВИЗНАЧЕННЯ

У цьому стандарті використовуються терміни та визначення, наведені в ДСТУ 3230 та ДСТУ ISO 10011-1.

4 ОСВІТА

Кандидат на посаду аудитора повинен мати вищу освіту. За розсудом атестаційної комісії, формування та діяльність якої описані в додатку А, можуть ставитися й інші вимоги до освіти.

Кандидати повинні продемонструвати вміння чітко й вільно оперувати поняттями та ідеями як усно, так і письмово, державною мовою.

5 ПІДГОТОВКА

Кандидат на посаду аудитора повинен пройти підготовку в обсязі, достатньому для забезпечення його компетентності у питаннях, необхідних для проведення перевірок якості і для управління проведенням таких перевірок. Більш доцільною вважається підготовка за такими напрямками:

- вивчення стандартів, на відповідність до яких може проводитися перевірка систем якості;

- методи огляду, опитування, оцінювання та складання звіту;

- додаткові навички, необхідні для управління проведенням перевірок якості, наприклад, навички планування, організації, спілкування та оперативного управління.

Компетентність у цих питаннях повинна бути продемонстрована на письмових чи усних іспитах, чи іншими прийнятними способами.

6 ДОСВІД

Кандидат на посаду аудитора повинен мати щонайменше чотирирічний (без урахування часу підготовки) стаж практичної роботи, у тому числі принаймні дворічний стаж роботи у сфері забезпечення якості.

До того, як на нього буде покладена відповідальність за проведення перевірок як аудитора, кандидат повинен набути досвіду проведення всієї процедури перевірки, викладеної в ДСТУ ISO 10011-1. Необхідний досвід може бути отриманий шляхом участі щонайменше в чотирьох перевірках якості загальною тривалістю не менше 20 днів з урахуванням часу аналізу документації, безпосереднього проведення перевірок та складання звітів.

Такий досвід повинен носити в достатній мірі загальний характер.

7 ОСОБИСТІ ЯКОСТІ

Кандидат на посаду аудитора повинен бути неупередженим і витриманим, логічно мислити, мати аналітичний склад розуму, бути скрупульозним та здатним реально оцінити ситуацію, вміти розібратися в загальному механізмі складних процесів і зрозуміти роль окремих підрозділів у функціонуванні організації в цілому.

Аудитор повинен бути здатним застосувати ці якості з тим, щоб:

- бути відданим меті перевірки, не відчуваючи жодних побоювань чи упереджень;

- під час перевірки постійно аналізувати наслідки зроблених спостережень контактів з персоналом;
- будувати свої стосунки з відповідним персоналом так, щоб найкраще досягнути мети перевірки;
- з повагою ставитися до національних звичаїв країни;
- під час проведення перевірки не відволікатися на другорядні питання;
- повністю зосереджуватися на вирішенні завдань перевірки, сприяючи її проведенню;
- відповідно реагувати на стресові ситуації;
- на підставі зроблених під час перевірок спостережень приходити до прийнятних у цілому висновків;
- відстоювати свої висновки всупереч тиску щодо їх зміни, якщо для цього немає достатніх доказів.

8 ЗДАТНІСТЬ ДО КЕРІВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Кандидат на посаду аудитора повинен бути здатний за допомогою наявних засобів продемонструвати своє володіння навичками управління, які необхідні для проведення перевірки якості згідно з рекомендаціями ДСТУ ISO 10011-1.

9 ПІДТРИМАННЯ НАЛЕЖНОГО РІВНЯ КОМПЕТЕНТНОСТІ

Аудитори повинні підтримувати рівень своєї компетентності шляхом:

- обов'язкового вивчення всіх останніх відомостей щодо стандартів з систем якості та вимог, що ставляться до систем якості;
- обов'язкового вивчення всіх останніх відомостей щодо процедур і методів перевірок якості;
- проходження додаткової підготовки у разі потреби;
- проведення перевірки виконавського рівня атестаційною комісією не менше одного разу у три роки (див. додаток А).

Ці заходи повинні забезпечити постійну відповідність аудитора всім вимогам цього стандарту. Під час атестації аудиторів повинна враховуватися будь-яка додаткова інформація як позитивна, так і негативна, що з'явилася після попередньої атестації.

10 МОВА

Ніхто з персоналу, що проводить перевірки якості, не повинен брати участь у незабезпечених перевірках, якщо вони вільно не володіють тією мовою, яка була узгоджена як мова проведення перевірки. Під забезпеченням перевірки тут розуміється наявність особи, що

супроводжує такий персонал, і яка достатньо володіє технічною термінологією даної мови й не піддається тиску, здатному вплинути на проведення перевірки.

11 ПРИЗНАЧЕННЯ ГОЛОВНОГО АУДИТОРА

Головний аудитор з проведення конкретної перевірки повинен призначатися керівництвом програми перевірки з числа кваліфікованих аудиторів з врахуванням факторів, викладених в ДСТУ ISO 10011-3, а також виходячи з таких додаткових критеріїв:

- кандидати повинні мати досвід участі як кваліфіковані аудитори щонайменше в трьох повних перевірках якості, здійснених згідно з рекомендаціями ДСТУ ISO 10011-1;
- кандидати повинні продемонструвати вміння ефективно спілкуватися як усно, так і письмово мовою, узгодженою як мова проведення перевірки.

ДОДАТОК А

(обов'язковий)

ОЦІНЮВАННЯ КАНДИДАТА НА ПОСАДУ АУДИТОРА

А.1 Загальні положення

Цей додаток є невід'ємною частиною даного стандарту і містить методи оцінювання кандидатів на посаду аудитора згідно з викладеними в ньому критеріями.

А.2 Атестаційна комісія

Основним інструментом впровадження цього стандарту є формування та діяльність атестаційної комісії - внутрішньої чи зовнішньої стосовно перевірюваної організації, головною метою якої полягає в оцінюванні кваліфікації кандидатів на посаду аудитора.

Головою цієї комісії повинна бути особа, яка в даний час керує важливими напрямками робіт з перевірки якості, відповідає рекомендаціям щодо кваліфікації, викладеним у цьому стандарті, і прийнятна як для більшості членів комісії, так і для керівництва організації, що відповідає за діяльність комісії. До складу комісії повинні входити фахівці з інших галузей знань, що володіють сучасними та глибокими знаннями щодо процедури перевірки.

До їх числа повинні входити клієнти, яким потрібні звіти про перевірки якості, та представники перевірюваних організацій, які підлягають регулярним перевіркам.

Методи призначення конкретних членів комісії визначаються типом передбачуваних робіт з перевірки якості, наприклад:

- для внутрішніх перевірок якості члени комісії повинні висуватися керівництвом організації;

- для перевірок, що організуються споживачем, члени комісії, якщо не зазначено інакше, повинні висуватися споживачем;

- під час проведення незалежних перевірок третьою стороною члени комісії повинні висуватися національним органом з сертифікації чи аналогічним йому органом.

Атестаційна комісія повинна складатися щонайменше з двох осіб.

Атестаційні комісії повинні діяти згідно з визначеними правилами і методиками, які розроблені для забезпечення певного порядку підбору складу таких комісій і його відповідності критеріям, викладеним у цьому стандарті, у разі відсутності конфлікту інтересів.

А.3 Процедура оцінювання

А.3.1 Освіта та підготовка

Повинні бути отримані докази того, що кандидат набув необхідних для проведення перевірок якості і управління їх проведенням знань та навичок. Такі докази можуть бути отримані під час іспиту, що проводиться під контролем національного органу з сертифікації, чи іншими прийнятними для атестаційної комісії способами.

Під час оцінювання кандидатів комісія повинна також використовувати:

- співбесіди з кандидатами;
- іспити;
- проведення письмових робіт.

А.3.2 Досвід роботи

Комісія повинна впевнитися в тому, що вказаний кандидатом досвід роботи з ним дійсно набутий протягом прийнятного проміжку часу.

А.3.3 Особисті якості

Комісія повинна застосувати такі способи:

- співбесіди з кандидатами;
- бесіди із колишніми роботодавцями, колегами та ін.;
- структурне тестування для визначення необхідних характеристик;
- проведення ділових ігор;
- спостереження під час реальних перевірок якості.

А.3.4 Здатність до керування

Комісія повинна застосувати такі способи :

- співбесіди з кандидатами;
- бесіди із колишніми роботодавцями, колегами та ін.;
- структурне тестування для визначення необхідних характеристик;
- проведення ділових ігор;
- спостереження під час реальних перевірок якості;
- аналіз даних про проходження підготовки та складання відповідних іспитів.

А.3.5 Підтримання належного рівня компетентності

Атестаційна комісія повинна періодично аналізувати виконавський рівень аудиторів, беручи до уваги аналогічну оцінку, що дається керівництвом програми перевірки якості. Будь-яка переатестація аудиторів за підсумками такого аналізу повинна проводитися атестаційною комісією.

А.3.6 Рішення комісії

Атестаційна комісія повинна лише затверджувати чи відхиляти запропоновані кандидатури. Аналіз виконавського рівня аудиторів також повинен завершуватися затвердженням або відхиленням. Рішення повинно оформлятися у вигляді документів і доводитися до відома кандидатів.

С 658.56:006.354

03.120.10

T59

Ключові слова: аудитор, кваліфікаційні вимоги, перевірка, освіта, підготовка, підбір

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