

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

---



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р  
56853—  
2016/  
ISO/IEC TS 17021-3:  
2013

---

Оценка соответствия

**ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ, ПРОВОДЯЩИМ  
АУДИТ И СЕРТИФИКАЦИЮ СИСТЕМ  
МЕНЕДЖМЕНТА**

Часть 3

**Требования компетентности для проведения аудита  
и сертификации систем менеджмента качества**

(ISO/IEC TS 17021-3:2013, IDT)

Издание официальное



Москва  
Стандартинформ  
2020

## Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного перевода на русский язык англоязычной версии документа, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Управлением технического регулирования и стандартизации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 25 января 2016 г. № 14-ст

4 Настоящий стандарт идентичен международному документу ISO/IEC TS 17021-3:2013 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 3. Требования компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества» (ISO/IEC TS 17021-3:2013 «Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems», IDT).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных международных стандартов соответствующие им национальные стандарты, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

6 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Февраль 2020 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет ([www.gost.ru](http://www.gost.ru))*

© ISO, 2013 — Все права сохраняются  
© Стандартиформ, оформление, 2016, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

## Содержание

1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения	1
4 Общие требования к компетентности	1
5 Требования к компетентности аудиторов СМК	2
5.1 Общие положения	2
5.2 Терминология, принципы, методы и технологии в области менеджмента качества	2
5.3 Стандарты и нормативные документы, относящиеся к системам менеджмента качества	2
5.4 Методы менеджмента бизнеса	2
5.5 Сектор бизнеса клиента	2
5.6 Продукция, процессы и организация клиента	3
6 Требования к компетентности другого персонала	3
6.1 Общие положения	3
6.2 Компетентность персонала, рассматривающего заявления на сертификацию с целью определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора состава группы и определения сроков аудита	3
6.3 Компетентность персонала, анализирующего отчеты по аудиту и принимающего решения по сертификации	3
Приложение А (справочное) Знания для проведения аудитов и сертификации СМК	5
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам	6
Библиография	7

## Введение

Настоящий стандарт дополняет ИСО/МЭК 17021. В частности, он поясняет требования к компетентности персонала, участвующего в процессе сертификации, установленные в ИСО/МЭК 17021:2011, раздел 7 и приложение А.

Органы по сертификации несут ответственность перед заинтересованными сторонами, включая своих клиентов и потребителей продукции или услуг организаций, чьи системы менеджмента сертифицируются, с тем чтобы они были уверены, что только те аудиторы, которые демонстрируют соответствующую компетентность, допускаются к проведению аудитов систем менеджмента качества (СМК).

Полагается необходимым, чтобы все аудиторы СМК и другой персонал, выполняющий функции сертификации, обладали общей компетентностью, изложенной в ИСО/МЭК 17021, а также знаниями в области СМК, описанными в настоящем стандарте.

Органам по сертификации необходимо определить специальную компетентность групп аудита для выполнения аудита в конкретной области. Выбор группы аудита СМК зависит от различных факторов, включая техническую область и особенности процессов.

В настоящем стандарте используются следующие глагольные формы:

- «должна» — указывает на требование;
- «следует» — указывает на рекомендацию;
- «могло бы» — указывает на разрешение;
- «может» — указывает на способность или возможность.

Дальнейшие сведения могут быть найдены в Директивах ИСО/МЭК, часть 2.

## НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## Оценка соответствия

## ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНАМ, ПРОВОДЯЩИМ АУДИТ И СЕРТИФИКАЦИЮ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

## Часть 3

## Требования компетентности для проведения аудита и сертификации систем менеджмента качества

Conformity assessment. Requirements for bodies providing audit and certification of management systems.  
Part 3. Competence requirements for auditing and certification of quality management system

Дата введения — 2016—09—01

## 1 Область применения

Настоящий стандарт дополняет требования, которые содержатся в ИСО/МЭК 17021. Он включает в себя специальные требования к компетентности персонала, участвующего в процессе сертификации систем менеджмента качества (СМК).

Примечание — Настоящий стандарт применим к аудиту и сертификации СМК по ИСО 9001. Его можно использовать и для других СМК.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт. Для датированных ссылок применяют только указанное издание ссылочного стандарта, для недатированных — последнее издание (включая все изменения).

ISO/IEC 17021:2011, Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems (Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента)

## 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ИСО/МЭК 17021.

## 4 Общие требования к компетентности

Орган по сертификации должен устанавливать требования к компетентности для каждой функции сертификации, на которую дается ссылка в ИСО/МЭК 17021:2011, таблица А.1. При определении этих требований к компетентности орган по сертификации должен учитывать все требования, установленные в ИСО/МЭК 17021, а также в разделах 5 и 6 настоящего стандарта, которые относятся к техническим областям СМК (ИСО/МЭК 17021:2011, 7.1.2), как определено органом по сертификации.

### Примечание

1 В приложении А кратко изложены требования к компетентности персонала, занимающегося конкретными функциями сертификации.

2 Информация о принципах аудита содержится в ИСО 19011.

## 5 Требования к компетентности аудиторов СМК

### 5.1 Общие положения

Персонал, принимающий участие в аудитах СМК, должен иметь уровень компетентности, включающий общую компетентность, описанную в ИСО/МЭК 17021, а также знания в области СМК, указанные в настоящем стандарте (5.2—5.6).

**Примечание** — Не обязательно всем аудиторам в группе иметь одинаковый уровень компетентности, однако следует иметь достаточный коллективный уровень компетентности группы аудиторов для достижения целей аудита.

### 5.2 Терминология, принципы, методы и технологии в области менеджмента качества

Персонал, занимающийся аудитом СМК, должен знать:

- a) термины и определения, относящиеся к менеджменту качества;
- b) принципы менеджмента качества и их применение;
- c) применение принципа PDCA (планирование, выполнение, проверка, действие) и процессного подхода;
- d) особенности структуры, иерархии и взаимосвязи документации менеджмента качества;
- e) области действия и применение исключений;
- f) используемые инструменты, методы и технологии менеджмента качества и их применение.

#### Примечания

- 1 Примеры инструментов, методов и технологий менеджмента качества включают:
  - принципы экономики качества;
  - способы маршрутизации процесса;
  - методы идентификации и мониторинга восприятия и удовлетворенности потребителя;
  - инструменты улучшения (например, бережливое производство, 6 сигма, кайдзен);
  - статистические методы;
  - менеджмент рисков;
  - методики решения проблем;
  - измерение процессов;
  - анализ первопричин.
- 2 Информация о специальных знаниях аудиторов менеджмента качества применительно к конкретной дисциплине содержится в ИСО 19011:2011, A.4.

### 5.3 Стандарты и нормативные документы, относящиеся к системам менеджмента качества

Персонал, занимающийся аудитом СМК, должен знать:

- a) соответствующие стандарты и нормативные документы, относящиеся к системам менеджмента качества, которые используются в процессе сертификации, и их применение;
- b) взаимодействие между элементами стандартов на системы менеджмента качества и другими соответствующими документами.

### 5.4 Методы менеджмента бизнеса

Персонал, занимающийся аудитом СМК, должен знать:

- a) общие концепции менеджмента бизнеса, применяемые практики и взаимосвязи между политикой, целями и результатами;
- b) процессы менеджмента и применяемую терминологию.

**Примечание** — В эти процессы также включаются процессы менеджмента человеческих ресурсов, внутреннего и внешнего обмена информацией и другие соответствующие поддерживающие процессы.

### 5.5 Сектор бизнеса клиента

Персонал, занимающийся аудитом СМК, должен знать:

- a) общую терминологию, процессы и технологии, связанные с сектором бизнеса клиента;
- b) соответствующие методы, используемые в секторе бизнеса клиента.

**Примечание** — Под сектором бизнеса понимаются виды деятельности, охватывающие широкий спектр соответствующих технических областей.

## 5.6 Продукция, процессы и организация клиента

Персонал, занимающийся аудитом СМК, должен знать:

- а) терминологию и технологию, которые относятся к конкретной технической области;
- б) требования законодательства и регулирующие требования, применяемые к продукции или услугам в конкретной технической области.

**Примечание** — Требования законодательства и регулирующие требования могут быть определены как юридические требования;

- с) характеристики процессов, продукции и услуг, специфичные для данной области;
- д) инфраструктуру и рабочую среду, влияющие на качество продукции и услуг;
- е) концепцию аутсорсинга;
- ф) влияние типа, величины, управления, структуры, функций и взаимосвязей организации на развитие и реализацию системы менеджмента качества и сертификационную деятельность.

**Примечание** — Для того чтобы получить представление о продукции, процессах и организации клиента, группа аудиторов проводит экспертную оценку или ее может выполнить технический эксперт. При проведении любого аудита уровень требуемых навыков следует обеспечивать для группы в целом, но не для каждого ее члена по отдельности.

## 6 Требования к компетентности другого персонала

### 6.1 Общие положения

Группа или отдельное лицо, занятые в других функциях сертификации, должны обладать компетентностью, которая включает в себя общую компетентность, описанную в ИСО/МЭК 17021, и знаниями СМК, описанными в 6.2 и 6.3.

**Примечание** — Не обязательно всем исполнителям иметь одинаковую компетентность, однако для достижения целей этих функций необходимо иметь достаточную коллективную компетентность.

### 6.2 Компетентность персонала, рассматривающего заявления на сертификацию с целью определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора состава группы и определения сроков аудита

#### 6.2.1 Стандарты и нормативные документы системы менеджмента качества

Персонал, рассматривающий заявления на сертификацию с целью определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора состава группы и определения сроков аудита, должен знать стандарты и другие нормативные документы системы менеджмента качества, используемые в процессе сертификации.

#### 6.2.2 Сектор бизнеса клиента

Персонал, рассматривающий заявления на сертификацию с целью определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора состава группы и определения сроков аудита, должен знать общую терминологию и процессы, связанные с соответствующими методами сектора бизнеса.

#### 6.2.3 Продукция, процессы и организация клиента

Персонал, рассматривающий заявления на сертификацию с целью определения требуемой компетентности аудиторской группы, выбора состава группы и определения сроков аудита, должен знать продукцию, виды процессов и организацию клиента, размеры, управление, структуру, включая функции, передаваемые на аутсорсинг.

### 6.3 Компетентность персонала, анализирующего отчеты по аудиту и принимающего решения по сертификации

#### 6.3.1 Терминология, принципы, методы и технологии в области менеджмента качества

Персонал, анализирующий отчеты по аудиту и принимающий решения по сертификации, должен знать:

- a) термины и определения, относящиеся к менеджменту качества;
- b) области действия и применение исключений;
- c) влияние используемых инструментов, методов, технологий менеджмента качества на процесс сертификации.

#### **6.3.2 Стандарты и нормативные документы систем менеджмента качества**

Персонал, анализирующий отчеты по аудиту и принимающий решения по сертификации, должен знать соответствующие стандарты и другие нормативные документы системы менеджмента качества, используемые в процессе сертификации.

#### **6.3.3 Сектор бизнеса клиента**

Персонал, анализирующий отчеты по аудиту и принимающий решения по сертификации, должен знать общую терминологию и процессы, связанные с соответствующими методами ведения бизнеса.



**Приложение А**  
**(справочное)**

**Знания для проведения аудитов и сертификации СМК**

Таблица А.1 содержит сводные данные о знаниях, необходимых для аудита и сертификации СМК, но носит информационный порядок, поскольку в ней указаны только области знаний для выполнения специальных функций сертификации.

Требования к компетентности для выполнения каждой функции установлены в основном тексте стандарта, а таблица содержит ссылки на конкретные требования.

Т а б л и ц а А.1 — Знания, необходимые для проведения аудитов и сертификации СМК

Знания	Функции сертификации		
	Рассмотрение заявлений для определения необходимой компетентности группы аудита, выбора членов группы аудита и определения сроков аудита	Анализ отчетов по аудиту и принятие решения о сертификации	Аудит
Терминология, принципы, методы и технология менеджмента качества		6.3.1	5.2
Стандарты/нормативные документы системы менеджмента качества	6.2.1	6.3.2	5.3
Методы менеджмента бизнеса			5.4
Сектор бизнеса клиента	6.2.2	6.3.3	5.5
Продукция, процессы и организация клиента	6.2.3		5.6

Приложение ДА  
(справочное)Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов  
национальным стандартам

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного международного стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
ISO/IEC 17021:2011	IDT	ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021—2012 «Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента»
Примечание — В настоящей таблице использовано следующее условное обозначение степени соответствия стандартов: - IDT — идентичные стандарты.		

## Библиография

- [1] ISO/TR 10013 Guidelines for quality management system documentation
- [2] ISO 10015 Quality management — Guidelines for training
- [3] ISO 10018 Quality management — Guidelines on people involvement and competence
- [4] ISO 19011:2011 Guidelines for auditing management systems
- [5] ISO 9000 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
- [6] ISO 9001 Quality management systems — Requirements
- [7] ISO 9004 Managing for the sustained success of an organization — A quality management approach
- [8] ISO 10005 Quality management systems — Guidelines for quality plans
- [9] ISO 10002 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations
- [10] ISO 10001 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for codes of conduct for organizations
- [11] ISO 10003 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for dispute resolution external to organizations
- [12] ISO 10004 Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring
- [13] ISO 10012 Measurement management systems — Requirements for measurement processes and measuring equipment
- [14] ISO 10014 Quality management — Guidelines for realizing financial and economic benefits
- [15] ISO/TR 10017 Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000
- [16] ISO 9001 Auditing Practices Group: [www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)
- [17] ISO 19011 Auditing Management Systems: [www.iso.org/19011auditing](http://www.iso.org/19011auditing)
- [18] ISO TC 176/SC2 Home Page: [ISO.TC/176/SC2](http://ISO.TC/176/SC2)

Ключевые слова: сертификация, системы менеджмента, компетентность, аудит, орган по сертификации

---

Редактор переиздания *Н.Е. Рагузина*  
Технический редактор *И.Е. Черепкова*  
Корректор *И.А. Королева*  
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 27.02.2020. Подписано в печать 01.06.2020. Формат 60 × 84<sup>1/8</sup>. Гарнитура Ариал.  
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.  
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

---

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»  
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,  
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.  
[www.gostinfo.ru](http://www.gostinfo.ru) [info@gostinfo.ru](mailto:info@gostinfo.ru)