

Общедоступные технические условия

ISO/PAS 17003

Издание первое

2004-08-15

**Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования**

*Conformity assessment – Complaints and appeals – Principles and requirements*

Ссылочный номер  
ISO/PAS 17003:2004 (E)

## Предисловие

ИСО (Международная организация по стандартизации) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ИСО). Разработка международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ИСО. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, взаимодействуя с ИСО, также принимают участие в этой работе. По всем вопросам стандартизации в области электротехники ИСО работает в тесном сотрудничестве с Международной электротехнической комиссией (МЭК). В области оценки соответствия Комитетом ИСО по оценке соответствия (CASCO) отвечает за разработку международных стандартов и руководств.

Международные стандарты разрабатываются в соответствии с правилами, приведенными в Директивах ИСО/МЭК, Часть 2.

Основная задача технических комитетов состоит в том, чтобы подготовить международные стандарты. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам для голосования. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения, по меньшей мере, 75% комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

В других случаях, в частности, когда имеется острая необходимость в таких документах для рынка, технический комитет может решить опубликовать другие виды нормативного документа:

- Общедоступные технические условия ИСО (ISO/PAS) представляют соглашение между техническими экспертами в рабочей группе ИСО, и они принимаются к публикации, если получают одобрение более 50% членов основного комитета, принимающих участие в голосовании;
- Технические условия ИСО (ISO/TS) представляют соглашение между членами технического комитета, и они принимаются к публикации, если получают одобрение 2/3 членов комитета, принимающих участие в голосовании.

ISO/PAS или ISO/TS пересматривают через три года с целью принятия одного из следующих решений: продление документа на следующие три года; преобразование в международный стандарт; или отмена. Если действие ISO/PAS или ISO/TS продлевают, то его снова пересматривают че-

рез три года, после чего документ должен быть преобразован в международный стандарт либо отменен.

ISO/PAS 17003 были подготовлены *Комитетом ИСО по оценке соответствия (CASCO)*.

## **Введение**

В 2001 г. Совет ИСО обратился к комитету по политике в области оценки соответствия (CASCO) с просьбой изучить и подготовить группу общих элементов для применения в будущих документах ИСО по оценке соответствия. После этого для выполнения данного задания ISO/CASCO одобрил создание рабочей группы 23, *Общие элементы в стандартах ИСО/МЭК, касающихся деятельности в области оценки соответствия.*

Рабочая группа определила несколько общих элементов, включая среди прочего

- беспристрастность (ISO/PAS 17001),
- конфиденциальность (ISO/PAS 17002),
- жалобы и апелляции (ISO/PAS 17003),
- разглашение информации (ISO/PAS 17004),
- системы менеджмента (ISO/PAS 17005).

В настоящих общедоступных технических условиях (PAS) рассматривают элементы «жалобы» и «апелляции», которые появляются во многих руководствах ИСО/МЭК и международных стандартах, касающихся оценки соответствия.

Настоящие PAS содержат согласованные принципы, которые придают элементам «жалобы» и «апелляции» практическую значимость, а также представляют пункты с требованиями, которые необходимо включать в будущие международные стандарты ИСО/МЭК, касающиеся оценки соответствия.

Настоящие PAS предназначены для применения при подготовке ISO/CASCO проектов документов по оценке соответствия.

В разделе 4 (Обоснование) содержатся некоторые комментарии, касающиеся важности для оценки соответствия обращения с жалобами и апелляциями.

В разделе 5 (Принципы) содержатся положения, предназначенные для ориентирования рабочих групп ISO/CASCO в рамках их задачи по разработке требований на рассмотрение жалоб и апелляций в своих документах.

Требования для включения в будущие документы ISO/CASCO, которые охватывают общие элементы «жалобы» и «апелляции», подробно изложены в разделе 6. ISO/CASCO принял общую структуру для представле-

ния требований. Требования группируют под одним или несколькими из следующих заголовков:

- a) Общие требования;
- b) Структурные требования;
- c) Требования к персоналу;
- d) Требования к процессу;
- e) Требования к системе менеджмента.

По существу, для каждого из общих элементов будут иметься требования, сгруппированные под одним или несколькими из заголовков, указанных в а) – е).

Настоящие PAS не предполагается преобразовывать в будущий международный стандарт. Предполагается, что по истечении трех лет с даты их опубликования PAS будут отменены, а их содержимое будет включено в установленном порядке в соответствующие нормативные и руководящие документы ISO/CASCO.

## **ISO/PAS 17003: 2004**

### **Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования**

#### **1 Область применения**

Общедоступные технические условия (PAS) включают принципы и требования к элементам жалоб и апелляций, касающихся оценки соответствия

Это внутренний инструмент для использования в процессе разработки стандартов ИСО рабочими группами ISO/CASCO при рассмотрении элементов жалоб и апелляций при подготовке своих документов.

Настоящие Общедоступные технические условия являются не обособленным нормативным документом, который должен применяться непосредственно в деятельности по оценке соответствия.

#### **2 Нормативные ссылки**

Следующие нормативные документы являются необходимыми для применения настоящего документа. При датированных ссылках применяют только указанное издание. При недатированных ссылках применяют последнее издание приведенной публикации (включая любые изменения).

ИСО/МЭК 17000:2004 Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.

#### **3 Термины и определения**

Для целей настоящего документа применяют термины и определения, приведенные в ИСО/МЭК 17000.

**ПРИМЕЧАНИЕ** Применяемый термин «орган» (body) в настоящих PAS означает либо аккредитованный орган, либо орган по оценке соответствия, как определено в ИСО/МЭК 17000.

#### **4 Обоснование**

**4.1** Жалобы, получаемые органами, относят к одной из двух категорий (см. Рис 1). Одна категория жалоб – об оценке соответствия и/или апелляции и о способе функционирования системы оценки соответствия. Это тип конкретной жалобы, которая, не будучи решена, создает возможность плохой репутации как для органа, так и для системы.

**4.2** Вторая категория жалоб – об уровне качества услуги или ее предоставлении. Такие жалобы являются частью обычного производственного процесса и не являются темой настоящих PAS. В ИСО 10002 дано руководство по процессу обращения с жалобами, которое может быть использовано для рассмотрения жалоб такого типа.

**4.3** Термин «апелляция» в настоящих PAS не следует смешивать с использованием «апелляции» в правовом смысле. Апелляции и процесс рассмотрения апелляций в контексте оценки соответствия в настоящих PAS является преднамеренно внутренним процессом органа, результат оценки соответствия которого обжалуется. Решение по апелляции остается решением органа, которое обжалуется, и не требует слушания или решения по апелляции какого-либо другого стороннего агентства или суда.

**4.4** При рассмотрении жалоб и апелляций могут использоваться части одного и того же процесса.

**4.5** Решения по жалобам и апелляциям должны быть зафиксированы, чтобы предоставить прослеживаемый источник для будущих расследований жалоб и апелляций и обеспечить непротиворечивое принятие решений и понимание общей тенденции жалобы или апелляции.

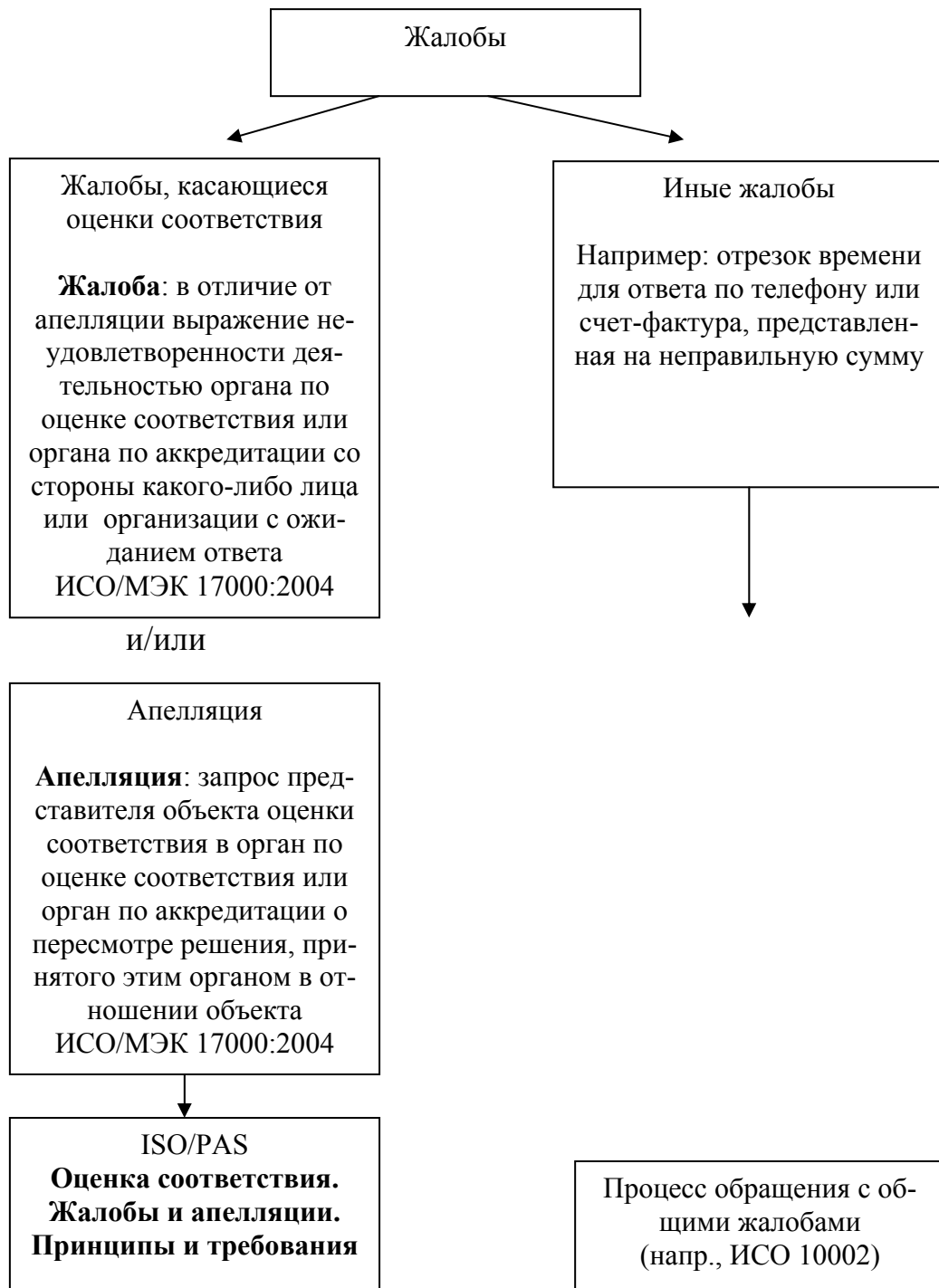


Рис 1 – Два типа жалоб, с которыми сталкиваются органы по аккредитации и органы по оценке соответствия

## 5 Принцип обращения с жалобами и апелляциями

Эффективное решение жалоб и апелляций является важным средством защиты органа, его клиентов и других пользователей оценки соответствия от ошибок, упущений или неразумного поведения. Доверие к дея-



тельности по оценке соответствия гарантировано, если с жалобами и апелляциями должным образом обращаются.

## **6 Требования к обращению с жалобами и апелляциями**

### **6.1 Общие положения**

При разработке настоящих PAS было признано, что рабочие группы ISO/CASCO должны учитывать различные степени определенности. В результате требования в данном разделе распределены на следующие три уровня определенности:

а) **Обязательные:** к ним относятся конкретные сформулированные требования, которые рабочие группы ISO/CASCO используют, если элемент должен рассматриваться, без редактирования, за исключением замены более конкретных терминов. Например, фраза «Деятельность по оценке соответствия должна проводиться беспристрастно» может быть заменена более конкретной «Деятельность по сертификации системы менеджмента должна проводиться беспристрастно». Рабочие группы ISO/CASCO должны предоставить обоснования, если они не используют данные требования, рассматривая соответствующие общие элементы.

б) **Рекомендованные:** к ним относятся сформулированные требования, которые должны использовать рабочие группы, если они хотят иметь большую степень определенности. Допустимо редактирование.

с) **Предлагаемые:** к ним относятся факторы, которые следует принимать во внимание при разработке требований рабочими группами ISO/CASCO.

Предусматривая эти разные уровни определенности, в PAS реализуется замысел ISO/CASCO о согласованном положении, которое касается элементов, являющихся общими для всех видов деятельности в области оценки соответствия и, в то же время, обеспечивает некоторую гибкость для конкретных формулировок отдельными рабочими группами ISO/CASCO.

### **6.2 Общие требования**

Следующие требования являются обязательными:

а) Орган по оценке соответствия должен иметь документированную процедуру получения, оценки и принятия решений по жалобам и апелляциям.

- b) Описание процесса обращения с жалобами и апелляциями должен быть доступен по запросу любой заинтересованной стороне.
- c) После получения жалобы орган должен подтвердить, касается ли жалоба деятельности по оценке соответствия, за которую он несет ответственность, и если так, то он будет ее рассматривать.
- d) Орган несет ответственность за все решения на всех уровнях по процессу обращения с жалобами и апелляциями.
- e) Расследование и принятие решения по апелляциям не должно в результате приводить к каким-либо дискриминационным действиям.

### **6.3 Требования к процессу**

#### **6.3.1 Обязательные требования**

6.3.1.1 Процесс обращения с жалобами и апелляциями включает, по меньшей мере, следующие элементы и методы:

- a) описание процесса получения, валидации, расследования жалобы или апелляции и принятие решения о том, какие действия следует предпринять в ответ на нее;
- b) прослеживание и регистрация жалоб и апелляций, включая действия, предпринимаемые для их решения;
- c) обеспечение выполнения любого соответствующего действия.

6.3.1.2 Орган, получающий жалобу или апелляцию, несет ответственность за сбор и проверку всей необходимой информации для подтверждения жалобы или апелляции.

6.3.1.3 Когда возможно, орган должен подтвердить получение жалобы или апелляции и предоставить подателю жалобы или апелляции отчеты о ходе разбирательства и результате.

6.3.1.4 Решение, которое передается подателю жалобы или апелляции, должно быть принято или проанализировано и одобрено лицом(ами), не участвовавшим(и) в начальной рассматриваемой деятельности по оценке соответствия.

6.3.1.5 Когда возможно, орган должен представить подателю жалобы или апелляции официальное уведомление об окончании процесса рассмотрения жалобы или апелляции.

### 6.3.2 Пояснительный текст

Процесс обращения с жалобами в соответствии с требованиями ИСО 10002, который учитывает конкретные требования стандарта CASCO, считается отвечающим требованиям 6.3.1.1.

### Библиография

[ 1 ] ИСО 10002 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях