

**ШАЙКЕШТИКТИ БААЛОО
АРЫЗДАР ЖАНА ДАТТАНУУЛАР
ПРИНЦИПТЕРИ ЖАНА ТАЛАПТАРЫ**

**ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ
ЖАЛОБЫ И АПЕЛЛЯЦИИ
ПРИНЦИПЫ И ТРЕБОВАНИЯ**

(ISO 17003:2004, IDT)

Издание официальное

НИСМ

Бишкек

KMC ISO/PAS 17003:2009

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Разработка международных стандартов осуществляется техническими комитетами ISO. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные организации, правительственные и неправительственные, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работах. В области электротехники, ISO работает в тесном сотрудничестве с Международной электротехнической комиссией (IEC).

Проекты международных стандартов разрабатываются в соответствии с правилами Директив ISO/IEC, часть 2.

Главная задача технических комитетов состоит в разработке международных стандартов. Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Для опубликования их в качестве международного стандарта требуется одобрение не менее 75% комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

В других обстоятельствах, когда есть срочная потребность рынка в таких документах, технический комитет может решить опубликовать другие типы нормативных документов:

- Общедоступные технические условия ISO (ISO/PAS) представляют результат соглашения между техническими экспертами в рабочей группе ISO и принимаются для публикации в случае одобрения более 50% членов родительского комитета, принимающих участие в голосовании;

- Технические условия ISO (ISO/TS) представляют результат соглашения между членами технического комитета и принимаются для публикации в случае одобрения 2/3 членов комитета, принимающих участие в голосовании.

ISO/PAS или ISO/TS пересматривается каждые три года, для того чтобы решить, будут ли они утверждены на следующие три года, пересмотрены, чтобы стать международным стандартом, или отменены. Если ISO/PAS или ISO/TS утверждаются, их снова пересматривают через следующие три года и каждый раз они должны быть или преобразованы в международный стандарт или отменены.

Сведения о стандарте

1 ПОДГОТОВЛЕН Национальным институтом стандартизации и метрологии Кыргызской Республики

ВНЕСЕН Кыргызским центром аккредитации

2 ПРИНЯТ приказом НИСМ от 16 марта 2009 г. № 20-СТ

3 Настоящий стандарт идентичен международным общедоступным техническим условиям ISO/PAS 17003:2005 «Оценка соответствия. Жалобы и апелляции. Принципы и требования».

ISO/PAS 17003 подготовлен Комитетом ISO по оценке соответствия (CASCO)

4 ВВЕДЕН впервые

© Кыргызстандарт, 2009

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Кыргызстандарта

Содержание

Введение	IV
1 Область применения	1
2 Нормативные ссылки.....	1
3 Термины и определения	1
4 Предпосылки для раскрытия информации	1
5 Принцип рассмотрения жалоб и апелляций.....	2
6 Требования для рассмотрения жалоб и апелляций.....	3
Библиография	4

Введение

В 2001 г. Совет ISO поручил политическому комитету по оценке соответствия (CASCO) изучить и подготовить группу общих элементов для их использования в будущих документах ISO по оценке соответствия. Вслед за этим поручением для выполнения задания ISO/CASCO сформировал рабочую группу 23, *Общие элементы стандартов ISO/IEC в деятельности по оценке соответствия*.

Рабочая группа идентифицировала несколько общих элементов, включая среди них следующие:

- беспристрастность (impartiality) (ISO/PAS 17001),
- конфиденциальность (confidentiality) (ISO/PAS 17002),
- жалобы и апелляции (complaints and appeals) (ISO/PAS 17003),
- раскрытие информации (disclosure information) (ISO/PAS 17004),
- системы менеджмента (management systems) (ISO/PAS 17005).

В процессе разработки ISO/PAS 17002, которая посвящена общему элементу "конфиденциальность", рабочая группа CASCO 23 выявила потребность создания общего элемента "раскрытие информации".

Настоящие общедоступные технические условия (PAS) рассматривают элементы "жалобы" и "апелляции", которые встречаются во многих руководствах ISO/IEC Guides и международных стандартах по оценке соответствия.

PAS содержат согласованные принципы, которые определяют сущность элементов "жалобы" и "апелляции", и также дают разделы требований, которые должны быть включены в будущие международные стандарты ISO/IEC по оценке соответствия.

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

Раздел 4 (Предпосылки) содержит замечания о важности оценки соответствия при рассмотрении жалоб и апелляций.

Раздел 5 (Принципы) содержит положения, которые должны ориентировать рабочие группы ISO/CASCO в их задаче по разработке требований в своих документах относительно жалоб и апелляций.

Требования, которые должны быть включены в будущие документы ISO/CASCO, содержащие общие элементы "жалобы" и "апелляции", подробно даны в разделе 6. ISO/CASCO принял общую структуру для представления требований. Требования должны быть сгруппированы под одним или более следующих заголовков:

- a) общие требования;
- b) структурные требования;
- c) требования к ресурсам;
- d) требования к процессам;
- e) требования к системам менеджмента.

По существу, каждый из общих элементов будет иметь относящиеся к нему требования, сгруппированные под одним или более заголовков, приведенных выше.