

**Ўzbekiston Respublikasi oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligi**

**Toshkent kimyo texnologiya instituti**

**«Mahsulot sifati menejmenti» kafedrası**

**SERTIFIKATLASHTIRISH IDORALARI VA SINOV  
LABORATORIYALARINI AKKREDITLASH JARAYONLARI  
Fanidan  
AMALIY MASHG'ULOTLAR O'TISH BO'YICHA O'QUV QO'LLANMA**

**Toshkent-2017y**

Fanning ishchi o'quv dasturi namunaviy o'quv dasturi va ishchi o'quv rejasiga muvofiq ishlab chiqilgan.

Tuzuvchilar t.f.n., dots. YUsupov E.D., k.f.d., prof. Hamroqulov G'.

Taqrizchi: t.f.d. Karimov A.O'.

Fanning ishchi o'quv dasturi «Mahsulot sifati menedjmenti» kafedrasining 2013 yil «\_\_\_» avgustdagi \_\_\_\_\_ - sonli majlisida ko'rib chikilib, fakul'tet Ilmiy – uslubiy Kengashida ko'rib chiqish uchun tavsiya qilingan.

**«Mahsulot sifati menedjmenti»**

**kafedrasi mudiri**

**dots. Alimbayev S.A.**

Fanning ishchi o'quv dasturi «Menejment va kasb ta'lim» fakul'teti Ilmiy – uslubiy Kengashining 2013yil «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ dagi \_\_\_\_\_ - sonli majlisida tasdiqlandi.

**M va KT fakul'teti**

**Ilmiy – uslubiy kengashi raisi**

**prof. Xamraqulov G'.**

**Amaliy mashg'ulot №1**  
**Kursni maqsad va vazifalari.**  
**Uzbekiston Respublikasi Akkreditlash tizimi. Atama va ta'riflar.**

Akkreditlashni asosiy maqsadlari:

- mahalliy mahsulot, xizmatlar yoki jarayonlarni xavfsizligi, sifati va raqobatbardoshligini oshirish;
- xalqaro bitimlarda texnikaviy tusiqlarni bartaraf qilish;
- sinov laboratoriyalari, kalibrlash va qiyoslash laboratoriyalari, sertifikatlashtirish va nazorat idoralari, metrologik xizmatlar va standartlashtirish buyicha xizmatlarni texnikaviy layoqatligini oshirish va faoliyati natijalarini xalqaro tan olinishini ta'minlash

Akkreditlashni asosiy vazifasi bulib tashkilotlar va jismoniy shaxslar faoliyatini me'yoriy hujjatlar talablariga muvofiq qonuniy huquqqa egaligini tasdiqlash xisoblanadi.

Akkreditlash buyicha faoliyatni tizim doirasida quyidagi sub'ektlar amalga oshiradi:

- Akkreditlash buyicha Milliy idora, uning funksiyalarini «Uzstandart» agentligi bajaradi;
- me'yoriy ta'minot va akkreditlash protseduralari buyicha ilmiy – uslubiy markaz, uning fuksiyalarini SMSITI bajaradi;
- «Uzstandart» agentligini topshirig'iga muvofiq boshqa davlat idoralari.

Tizimda akkreditlash ob'ektlari:

- sinov laboratoriyalari;
- kalibrlash va boshqa laboratoriyalar;
- mahsulot va xizmatlarni sertifikatlashtirish buyicha idoralar;
- sifat tizimlarini sertifikatlashtirish buyicha idoralar;
- nazorat idoralari;
- ekspert – auditorlar.

**Akkreditlash** – mahsulot va xizmatlar, xodimlar va sifat tizimlarini belgilangan talablarga muvofiqligini baholash va muvofiqligini tasdiqlash buyicha aniq vazifalarni bajarish uchun vakolatlarini rasmiy tasdiqlash.

**Akkreditlovchi idora** - mahsulot va xizmatlar, xodimlar va sifat tizimlarini belgilangan talablarga muvofiqligini baholash va muvofiqligini tasdiqlash buyicha faoliyatni amalga oshirish uchun rasmiy vakolatlarni beruvchi davlat boshqaruv idorasi.

**Akkreditlash mezonlari** – akkreditlashga talabgor javob berishi kerak bulgan talablar yig‘indisi.

**Akkreditlash sohasi** – muvofiqlikni tasdiqlash buyicha ma’lum faoliyat sohasidagi, bajarishga murojaat qilingan va (yoki) akkreditatsiya berilgan aniq ishlar.

## **Amaliy mashg‘ulot №2**

### **O‘zbekiston Respublikasi akkreditlash idorasi. Akkreditatsiya tizimi asos buluvchi me‘yoriy hujjatlari.**

**Akkreditlash idorasiga talablar. Uzbekiston Respublikasi akkreditlash idorasiga talablar. Bir turdagi mahsulotlarni sertifikatlashtirish idoralari, sinov (ulchov) laboratoriyalarini akkreditatsiyadan utkazish tartibi. O‘z DSt 16.10:2009, O‘z DSt ISO/IEC 17021:2009, O‘z DSt ISO/IEC 17025:2005 va boshqalar.**

Akkreditlash buyicha idora:

- ma’lum yuridik maqomga ega bulishi kerak;
- moliyaviy turg‘unlik va Tizim faoliyat olib borishi uchun vositalarga ega bulishi kerak;
- akkreditlash buyicha faoliyatda ishtirok etayotgan barcha tomonlar manfaatlarini ximoya qilish uchun huquq va javobgarlikka ega bulishi kerak;
- faoliyati uchun zarur bulgan xonalar, texnikaviy va boshqa vositalarga ega bulishi kerak;
- Tizimni muvafaqqiyatli boshqarishga imkon beruvchi tashkiliy tuzilma va sifat boshqarish tizimini boshqa elementlariga ega bulishi kerak;
- Tizimni takomillashtirish uchun akkreditlash buyicha boshqa idoralar bilan axborot almashinishga tayyor bulishi kerak.

Akkreditlash buyicha idora:

- u tomonidan boshqalarga vakolat berilgan xizmatlarni;
- sertifikatlashtirish buyicha protseduralarni ishlab chiqish va joriy qilish buyicha xizmatlarni taklif qilmasligi yoki kursatmasligi kerak

Akkreditlash buyicha idora:

- rahbarga;
- shtatdagi xodimlarga;
- tashkiliy tuzilmaga;
- mustaqil ekspertlarni jalb qilish imkoniyatiga;

- ekspertlar layoqatligini baholash buyicha tegishli protseduraga;
- akkreditlash buyicha ekspertlar buyicha yozuvlarga ega bulishi kerak.

Bir turdagi mahsulotlarni sertifikatlashtirish idoralari, sinov (ulchov) laboratoriyalarini akkreditatsiyadan utkazish tartibi  
(UzR Adliya vazirligi tomonidan 17.07.2006 y. 1596 – son bilan ruyxatga olingan)

O'z DSt 16.0:2006 Uzbekiston Resublikasi Akkreditlash tizimi. Asosiy qoidalar  
O'z DSt 16.10:2009 Uzbekiston Resublikasi Akkreditlash tizimi. Sertifikatlashtirish idorasiga quyiladigan umumiy talablar  
O'z DSt ISO/IEC 17021:2009 Muvofiklikni baxolash. Menejment tizimlarining auditi va sertifikatlashtirishni amalga oshiradigan vdoralarga kuyiladigan talablar  
O'z DSt ISO/IEC 17025:2007 Sinov va kalibrlash laboratoriyalari layoqatligiga umumiy talablar

O'z DSt 16.2:1999 (EN 45013-89) UzR Akkreditlash tizimi. Xodimlarni sertifikatlashtirish buyicha idoraga talablar  
O'z DSt 16.3:2001 YUridik shaxslarni standart namunalarni tayyorlash, shahodatlash va sotish huquqiga akkreditlash. Tashkillashtirish va utkazish tartibi  
O'z DSt 16.5:2001 UzR Akkreditlash tizimi. YUridik va jismoniy shaxslarni ulchashlarni bajarish uslublarini shahodatlash va hujjatlarni metrologik ekspertiza qilish huquqiga akkreditlash. Tashkillashtirish va utkazish tartibi

O'zDSt 16.6:2003 UzR Akkreditlash tizimi. YUridik shaxslarni ulchashlarni bajarish uslublarini tashkillashtirish va nazorat qilish huquqiga akkreditlash  
O'z DSt ISO/IEC 17020:2009 Turli xil nazorat qiluvchi idoralarning ishlash mezonlari  
O'z DSt 16.8:2004 UzR Akkreditlash tizimi. Ishlab chiqarish laboratoriyalarini shahodatlash. Umumiy talablar va utkazish tartibi  
O'z DSt 16.9:2006 UzR Akkreditlash tizimi. UzR ekoanalitik laboratoriyalarni shahodatlash. Laboratoriyani texnikaviy layoqatini baholashni utkazish tartibi.

**Amaliy mashg'ulot №3 Sertifikatlashtirish idorasiga talablar  
(O'z DSt 16.10:2009)**

**Asosiy qoidalar. Tashkilotga talablar. Jarayonga talablar. Subpudrat buyicha ishlar**

Ushbu standart ISO/IEC Rahbariy xujjati 65:1996 «Mahsulotni sertifikatlashtirish buyicha idoralarga umumiy talablar» matidan iborat.

Standart bulimlari matniga Uzbekiston huquqiy talablari va iqtisodiyotini aniq ehtiyojlaridan kelib chiqqan holda milliy izohlar va qushimcha ma'lumotlar qushilgan.

Ushbu standart, mahsulotni sertifikatlashtirish tizimida faoliyat olib borayotgan uchunchi tomon, agarda u layoqatli va ishonchli deb tan olinishini istasa, javob berishi kerak bulgan talablarni belgilaydi.

**Umumiy talablar**

- SI siyosati va protseduralari diskriminatsiyasiz va teng huquqlilik asosida amalga oshirilishi kerak.
- protseduralarni qullanilishi sertifikatlashtirishga talabgorlarga qiyinchilik tugdirmasligi yoki tusqinlik qilmasligi kerak.
- SI akkreditlash sohasiga kiritilgan xizmatlarni kursatishi va barcha talabgorlarga yul ochilishi kerak.
- talabgor mahsulotini baholash mezonlari standartlarda belgilangan mezonlarga muvofiq bulishi kerak.
- sertifikatlashtirishga nisbatan talablar, baholash va qarorlarni SI sertifikatlashtirishda kuruladigan aniq sohaga nisbatan masalalar bilan cheklashi kerak.

**Tashkilotga talablar**

SI tashkiliy tuzilmasiga uning faoliyatiga ishonchni ta'minlashi kerak.

SI:

a) xolis bulishi;

v) sertifikatni berish, amal qilishini tasdiqlash, tuxtatib quyish va bekor qilish buyicha uz qarorlariga javob berishi;

s) quyidagilar uchun rahbariyatni (bulinma, guruh yoki shaxs) tayinlashi:

- sinov, nazorat, baholash va sertifikatlashtirishni amalga oshirish;
- SI faoliyatini belgilovchi siyosatni shakllantirish;
- sertifikatlashtirish buyicha qaror qabul qilish;
- uz siyosatini yurgazilishi ustidan nazoratni olib borish;
- SI moliyaviy masalalari ustidan nazoratni olib borish;

- SI ma'lum bir faoliyat turlarini amalga oshirish uchun huquqlarni bulinmalar yoki alohida shaxslarga berish.

d) u yuridik shaxs ekanligini tasdiqlovchi xujjatlarga ega bulishi;  
e) xolislikni ta'minlaydigan xujjatlashirilgan tashkiliy tuzilmaga ega bulishi;  
f) sertifikatlashtirish buyicha har bir qarorni, baholashda ishtirok etmagan shaxs qabul qilishi;  
g) akkreditlash sohasi buyicha faoliyati bilan bog'liq huquq va majburiyatlarga ega bulishi;

h) amalga oshirilayotgan operatsiyalar va/yoki faoliyatidan kelib chiqadigan majburiyatlarni bajarilishini ta'minlovchi mexanizmlarga ega bulishi;  
i) moliyaviy holati turg'un bulishi va sertifikatlashtirish uchun resurslarga ega bulishi;  
j) tegishli layoqatlilikka ega xodimlarga ega bulishi yoki jalb qilishi;  
k) sifat tizimiga ega bulishi;

l) sertifikatlashtirish va SI shug'ullanadigan boshqa faoliyatni cheklovchi siyosat va protseduralarga ega bulishi;

m) rahbariyat va xodimlarni istalga tijorat, moliyaviy va sertifikatlashtirish jarayoniga ta'sir kursatuvchi boshqa bosimlardan mustaqilligini ta'minlashi;

o) sertifikatlashirishda konfidensiallik, ob'ektivlik va xolislikni ta'minlashi va:  
1) sertifikatlashtirayotgan mahsulotini etkazib bermasligi yoki loyihalashtirmasligi,  
2) talabnoma topshirilgan sertifikatlashtirish uchun tusiqliq bulgan masalalar buyicha maslahatlar bermasligi yoki maslahat xizmatlari kursatmasligi,

3) konfidensiallikni buzuvchi, ob'ektivlilikka yoki sertifikatlashtirishni amalga oshirish va qaror qabul qilish jarayoniga noxolis yondoshuvga shubha tug'diruvchi xizmatlarni kursatmasligi kerak,

r) e'tirozlar, apellyasiya va kelishmovchiliklarni kurib chiqish va qaror qabul qilish buyicha siyosat va protseduralarga ega bulishi kerak.

Jarayonga talablar

SI mahsulotni belgilangan standartlarga muvofiqliгинi baxolash uchun barcha choralarni kurishi kerak.

SI ma'lum mahsulotga nisbatan standartlar yoki ularni qismlarini va boshqa, masalan, namunalarni tanlash, sinovlarni utkazish buyicha talablarni belgilashi kerak.

Sertifikatlashtirish buyicha ishlarni olib borishda SI sinovlar, nazorat qilish va sertifikatlashtirishga tegishli talablarga rioya qilishi kerak.

Subpudrat buyicha ishlar

Agar SI sertifikatlashtirish buyicha ishlarga subpudrat shartnomasi tuzmoqchi bulsa, shartnoma konfidensiallikni ta'minlash va manfaatlar nizosi shartlarini uz ichiga olishi kerak.

SI:

- subpudrat ish uchun tuliq javobgarlikni uz zimmasiga olishi;
- subpudratchilar layoqatli ekanligini, O'z DSt 16.10 va boshqa tegishli hujjatlar talablariga javob berishini, bevosita yoki bilvosita mahsulot ishlab chiqarish yoki ishlab chiqish bilan shug'ullanmasliklarini kafolatlashi;
- talabgorni roziligini olishi kerak.

**Amaliy mashg'ulot №4 Sertifikatlashtirish idorasi sifat tizimiga talablar**  
**Sifat tizimi. Ichki audit va rahbariyat tomonidan tahlil. Xujjatlar va yozuvlarga talablar. Konfidensiallik**

SI sifat uchun ma'muriy javobgarlik yuklatilgan rahbariyati sifat sohasidagi siyosat, maqsadlar va majburiyatlarni aniqlashi va xujjatlashtirishi kerak.

Rahbariyat sifat sohasidagi siyosatni xodimlarga etkazilishi, joriy qilinishi va tashkilotni barcha pog'onalarida bajarilishini ta'minlashi kerak.

SI O'z DSt 16.10 talablariga muvofiq bulgan va bajarilayotgan ish turlari, diapazoni va xajmiga javob beruvchi samarali sifat tizimini ishlab chiqishi kerak.

Bu tizim xujjatlashtirilishi va SI xodimlari uchun tushunarli bulishi kerak.

SI xujjatlashtirilgan sifat tizimi, protsedura va yuriqnomalarni samarali joriy qilinishini ta'minlashi kerak.

SI:

- O'z DSt 16.10 talablariga muvofiq sifat tizimi ishlab chiqilganligi, joriy qiliganligi va ishchi holatda ushlanishini kafolatlash uchun;
- sifat tizimini faoliyat olib borishi tug'risida xisobotlarni SI rahbariyatiga, tahlil qilish va sifat tizimini takomillashtirish uchun asos sifatida taqdim qilish uchun ma'lum vakolatlarga ega bulgan shaxsni tayinlashi kerak.

Sifat tizimi hujjatli rasmiylashtirilishi kerak.

Xujjatlar Sifat buicha qullanma va u bilan bog'liq protseduralar kurinishida rasmiylashtiriladi.



Sifat buyicha qullanma quyidagilarni uz ichiga olishi yoki ularga havolalarga ega bulishi kerak:

a) sifat sohasidagi siyosat;

b) SI huquqiy maqomini qisqacha bayoni, uni egalarini yoki uni nazorat qiluvchi shaxslarni familiyalarini;

v) sertifikatlashtirish bilan mashg'ul, shtatdagi va jalb qilinadigan xodimlarni familiyasi, malakasi, ish tajribasi va vakolatlarini;

g) vakolatlar sohasi, javobgarlik va rahbarlardan boshlab oddiy xodimlarni vazifalarini taqsimlanishini namoyish qiluvchi tashkiliy tuzilmani;

d) rahbariyat tomonidan tahlil utkazish protsedurasini

e) hujjatlarni boshqarishni uz ichiga olgan holda boshqaruv protseduralarini;

j) har bir shaxsni majburiyatlari xajmi va chegaralari barcha manfaatli tomonlarga ma'lum bulishi uchun, sifatga taalluqli vazifa va ishlarni bosqichma – bosqich va funksional majburiyatlari;

z) xodimlarni tanlash, ishga qabul qilish va tayyorlash va ularni faoliyatini nazorat qilish protseduralari;

i) tasdiqlangan subpudratchilar ruyxati va ularni baholash, ruyxatga olish va layoqatligini nazorat qilish protseduralari;

k) nomuvofiqliklarni bartaraf qilish va tug'rilovchi va oldini oluvchi xarakatlar samaradorligini baholash protseduralari;

l) mahsulotni baholash va sertifikatlashtirish jarayonini bajarish uslublari, jumladan:

1) sertifikatsiya buyicha hujjatlarni berish, faoliyatini tasdiqlash, tuxtatib quyish va bekor qilish shartlari;

2) mahsulotni sertifikatlashtirishda ishlatiladigan hujjatlarni qullanilishi ustidan nazorat.

m) apellyasiya, shikoyat va kelishmovchiliklarni kurib chiqish protseduralarini

n) O'z DSt ISO/IEC 19011 talablari buicha ichki auditlarni utkazish protseduralari.

## **Amaliy mashg'ulot №5 Sertifikatlashtirish idorasi hujjatlari, xodimlari va ish jarayoniga talablar**

**Sertifikatlarni berish, amal qilishini tasdiqlash, tuxtatish va bekor qilish shartlari va jarayonlari. Sertifikatlashtirish idorasi xodimlari. Sertifikatlashtirish buyicha talablardagi uzgarishlar. Apellyasiya, shikoyatlar va kelishmovchiliklar. ta'minotchilarga e'tirozlar**

### **Sertifikat berish, amal qilishini tasdiqlash, tuxtatib quyish va bekor qilish sharoitlari va protseduralari**

SI sertifikatni berish, amal qilishini tasdiqlash, shuningdek sertifikatni amal qilishi qisman yoki tuliq tuxtatilishi yoki bekor qilinishi mumkin bulgan shartlarni belgilashi kerak.

SI:

- sertifikatni berish, amal qilishini tasdiqlash, bekor qilish, va zarur bulsa sertifikatni amal qilishi tuxtatish;
- sertifikatni qullanish sohasini kengaytirish yoki qisqartirish;
- mahsulot konstruksiyasi (tarkibi) ga ta'sir kursatuvchi uzgarishlar, mahsulot muvofiqligi sertifikatlashtirilgan me'yoriy hujjatlar uzgarishi, yoki ta'minotchini mulkiy shakli, tarkibi yoki rahbariyati uzgarganda, yoki mahsulot sertifikatlashtirish tizimi talablariga muvofiq bula olmasligi tug'risidagi istalغان ma'lumot kelib tushganda qayta baholashni utkazish buyicha protseduralarga ega bulishi kerak

### **Sertifikatlashtirish idorasi xodimlari**

#### **Umumiy talablar**

SI xodimlari uz funksiyalarini bajarishda, jumladan zarur texnikaviy baholashlar, siyosatni ishlab chiqish va uni amalga oshirishni qushgan holda, layoqatli bulishi kerak.

Xodimlar, ularni huquqlari va majburiyatlarini aniq xujjatlashtiruvchi yuriqnomalarga ega bulishi kerak. Bu yuriqnomalar doimo yangilanib turishi kerak.

#### **Malakasiga talablar**

Sertifikatlashtirishni samarali va bir tarzda utkazilishini ta'minlash uchun SI xodimlarni layoqatligiga minimal talablarni belgilashi kerak.

SI, sertifikatlashtirish buyicha ishlarda mashg'ul xodimlar uziga quyidagi majburiyatlarni olgan holda kontrakt yoki boshqa hujjatni imzolashini talab qilishi kerak:

- SI tomonidan belgilangan, jumladan konfidensiallik va tijorat va boshqa manfaatlardan mustaqillikni ta'minlovchi qoidalarga muvofiq bulish;
- u baholash yoki sertifikatlashtirish uchun tayinlangan mahsulot ta'minotchisi yoki ishlab chiquvchisi bilan uzini yoki uz ish beruvchisini oldingi va/xozirgi aloqalari tug'risida xabar berish.

SI, kontrakt buyicha ishlayotgan istalgan xodim, xodimlarga O'z DSt 16.10 standartida belgilangan barcha talablarga muvofiqligini ta'minlashi va xujjatli ravishda tasdiqlashi kerak.

SI sertifikatlashtirish buyicha amaliyotda band xar bir xodimni malakasi va tajribasi tug'risidagi ma'lumotlarga ega bulishi kerak. Xodimlarni tayyorgarligi va tajribasi tug'risidagi xujjatlar oxirgi ma'lumotlar bilan tuldirilishi kerak, xususan:

- familiyasi va manzili;
- tashkilotga mansubligi va lavozimi;
- ma'lumoti buyicha malakasi va kasbiy maqomi;
- SI layoqatini har bir sohasida tajriba va tayyorgarligi;
- ma'lumotlarni oxirgi dolzarblikka tekshirilgan sanasi;
- faoliyatini baholash.

### **Sertifikatlashtirishda qo'yiladigan talablarni o'zgarishi**

SI, sertifikatlashtirda belgilangan talablarga kiritishni rejalashtirayotgan barcha uzgarishlar tug'risida xabar berishi kerak. Uzgarishni aniq shakli va kuchga kirish sanasi tug'risida yakuniy qaror qabul qilgungacha, SI barcha manfaatdor tomonlarni fikrini kurib chiqishi kerak. Talablar uzgarishi tug'risida qaror qabul qilingach va u nashr qilingach, har bir ta'minotchi uz hujjatlariga barcha zarur uzgarishlarni, SI tomonidan belgilangan muddatgacha kiritishini nazorat qilishi kerak.

### **Apellyasiyalar, shikoyatlar va kelishmovchiliklar**

SI ta'minotchilar va boshqa tomonlardan kelib tushayotgan apellyasiya, shikoyat va kelishmovchiliklarga nisbatan protseduralarni ishlab chiqishi kerak.

Har bir sertifikatlashtirish idorasi:

- apellyasiya, shikoyat va kelishmovchiliklarni va sertifikatlashtirishga taalluqli choralar kurulishini ruyxatga olishi kerak;
- tegishli choralar kurishi;
- kurulgan choralar va ularni natijalarini rasmiylashtirishi kerak.

### **Ta'minotchilarga e'tirozlar**

SI, sertifikatlashtirilgan mahsulot ta'minotchisidan:

- mahsulotni standartlar talablariga muvofiqligiga taalluqli bulgan, unga etib kelgan barcha e'tirozlarni ruyxatga olishi va SI talabiga binoan taqdim qilishini;

- bunday e'tirozlar va mahsulot yoki xizmatlarda aniqlangan nomuvofiqliklarga nisbatan tegishli choralar kurishini;
- qabul qilinayotgan choralarni xujjatlashtirishini talab qilishi kerak

**Amaliy mashg'ulot №6 Sifat menedjment tizimlari auditi va sertifikatsiyasini o'tkazuvchi idoralarga talablar (O'z DSt ISO/IEC 17021:2009)**

**SMT sertifikatlashtirish idoralari faoliyatini tamoyillari: xolislik, layoqatlilik, javobgarlik, oshkoralilik, konfidensiallik. Xuquqiy va shartnomaviy masalalar. Xolislikni ta'minlash. Majburiyatlar va moliyalashtirish. Tashkiliy tuzilmasi va yuqori rahbariyat. Ob'ektivlikni (xolislikni) ximoya qilish buyicha kengashlar**

O'z DSt ISO/IES 17021:2009 standarti barcha turlardagi (masalan, sifat menedjmenti tizimi yoki atrof – muhit menedjmenti tizimi) menedjment tizimlarini sertifikatlashtirish va auditini tamoyillari va layoqatligi, kelishilganligi va ob'ektivligi, shuningdek bu faoliyatni amalga oshiruvchi idoralarga talablarni uz ichiga oladi.

### **Tamoyillar**

#### **Umumiy qoidalar**

Ushbu tamoyillar O'z DSt ISO/IES 17021:2009 standartini keyingi real bajarilishida asos bulib xizmat qiladi. Ularni kuzda tutilmagan holatlarda kerak bulishi mumkin bulgan qarorlarni chiqarishda rahbariy qullanma sifatida qullash kerak. Tamoyillar talab bulib xisoblanmaydi.

Sertifikatlashtirishda manfaatdor tomonlarga quyidagilar kiradi:

- sertifikatlashtirish idoralari buyurtmachilari;
- menedjment tizimlari sertifikatlashtirilayotgan tashkilotlar buyurtmachilari;
- davlat boshqaruv idoralari;
- nodavlat tashkilotlari
- iste'molchilar va jamiyatni boshqa vakillari.

Ishonchga kumaklashuvchi tamoyillar:

- xolislik (ob'ektivlik);
- layoqatlik;
- javobgarlik;
- oshkoralik;
- konfidensiallik
- shikoyatlarga javob qaytarmoq.

## **Xolislik**

Ishonchga sazovor buluvchi sertifikatlashtirishni utkazish uchun sertifikatlashtirish idorasi xolis bulishi va xolis deb qabul qilinishi kerak.

Sertifikatlashtirish idorasini daromad manbai bulib, bu idora buyurtmachilari tomonidan sertifikatlashtirish xarajatlarini tulanishi xisoblanadi, bu esa xolislikni bulishi mumkin xavfi xisoblanadi.

Ishonchga erishish va ushlab turish uchun, sertifikatlashtirish idorasini qarorlari , u tomonidan muvofiqlik (yoki nomuvofiqlikni) ob'ektiv tasdiqlanishi asoslanishi va uni qarorlari boshqa manfaatlar yoki boshqa tomonlarga ta'sir kursatmasligi muhimdir.

Xolislikka xavflarga quyidagilar kiradi:

- shaxsiy manfaatdan iborat xavf: uz manfaatlari yulida faoliyat olib borayotgan alohida shaxs yoki idoradan kelib chiqayotgan xavflar.

- uz faoliyatini tahlili: inson yoki idora tomonidan uz ishini tahlil qilishda kelib chiqadigan xavf. Sertifikatlashtirish idorasi maslahat xizmatlari kursatgan buyurtmachini menedjment tizimini auditi bunday xavf bulishi mumkin.

- dustona munosabatlar (yoki ishonch) mavjudligidan kelib chiqadigan xavf: audit guvohliklari olish urniga uta yaqin dustona aloqalar mavjud yoki bir – biriga ishonuvchan alohida shaxs yoki idoradan kelib chiquvchi xavf.

- qurqitish bilan bog'liq xavf.

## **Layoqatlilik**

Sertifikatlashtirish idorasini sifat menedjmenti tizimi bilan ushlab turiladigan, xodimlarni layoqatliligi, ishonchga sazovor buluvchi sertifikatlashtirishni utkazish uchun zarur.

## **Javobgarlik**

Sertifikatsiyaga talablarga muvofiqlik uchun javobgarlik sertifikatlashtirish idorasi emas, balki buyurtmachi – tashkilotga yuklanadi.

Sertifikatlashtirish idorasi, sertifikatlashtirish buyicha qaror qabul qilinadigan ob'ektiv guvohliklarni asoslangan baholanishi uchun javobgarlikni uz zimmasiga oladi.

## **Oshkoralilik**

Sertifikatlashtirish idorasi audit jarayoni va sertifikatlashtirish jarayoni , sertifikatlashtirish maqomi (ya'ni xolislikka amin bulish va sertifikatlashtirishga ishonchga erishish uchun biron – bir tashkilotni sertifikatlashtirishni qullash sohasini taqdim qilish, kengaytirish, yangilash, tuxtatib quyish, qisqartirish yoki bekor qilish ) tug'risidagi tegishli va dolzarb ma'lumotlarni keng jamoatchilikka taqdim qilishi kerak.

## **Konfidensiallik**

Talablarga muvofiqlikni adekvat baholash uchun sertifikatlashtirish idorasiga talab qilinadigan ma'lumotlardan foydalanishda, sertifikatlashtirish idorasi buyurtmachi tug'risidagi ma'lumotlarni konfidensialligini saqlashi kerak.

## **SHikoyatlarga javob berish**

SHikoyatlarga samarali javob berish sertifikatlashtirish idorasi, uni buyurtmachilari va sertifikatlashtirishdan boshqa foydalanuvchilarni xatolar, kamchiliklar yoki notug'ri xatti – xarakatdan ximoyalashni muhim vositasi xisoblanadi.

## **Huquqiy va shartnomaviy masalalar**

Sertifikatlashtirish buyicha idora, buyurtmachiga sertifikatlashtirish buyicha xizmatlarni kursatish tug'risida yuridik kuchga ega bulgan shartnoma tuzishi kerak. SI, sertifikatlashtirishni taqdim qilish, ishchi holatda tutish, yangilash, kengaytirish, tuxtatib quyish va bekor qilishni qushgan holda, sertifikatlashtirish sohasidagi qarorlari uchun javobgar bulishi (va uz vakolatlarini saqlashi) kerak.

- SI boshqa SI menedjment tizimini sertifikatlashtirishi kerak emas.
- SI yoki shu yuridik shaxsni istalgan bir qismi menedjment tizimiga nisbatan maslahat xizmatlari kursatmasligi kerak.
- SI yoki shu yuridik shaxsni istalgan bir qismi, uzlari tomonidan sertifikatlashtirilgan buyurtmachilarida ichki auditlarni utkazmasligi yoki utkazishni taklif qilmasligi kerak.
  
- SI, u tomonidan ichki auditlar utkazilgan menedjment tizimlarini, ichki auditlar utkazilgandan sung ikki yil utmagungacha sertifikatlashtirmasligi kerak.
- SI, tashqi tomonlarni jalb qilgan holda maslahat xizmatlari kursatuvchi tashkilotlarni auditlarini utkazmasligi kerak.

## **Tashkiliy tuzilmasiga talablar**

SI, rahbariyat va sertifikatlashtirish bilan shug'ullanuvchi xodimlar, shuningdek Kengashlarni majburiyatlari, javobgarligi va vakolatlarini kursatgan holda uz tashkiliy tuzilmasini hujjatlashtirishi kerak.

Agar SI yuridik shaxsni ma'lum bir qismi bulsa, tashkiliy tuzilma bu yuridik shaxsni boshqa qismlari bilan uzaro aloqa va vakolatlar taqsimlanishini aks ettirishi kerak.

SI quyidagilar uchun tuliq vakolatlar va javobgarlikka ega yuqori rahbariyat (boshqaruv) ni belgilashi kerak:

- idorani faoliyat olib borishiga nisbatan siyosatni ishlab chiqish;
- siyosat va protseduralarni amalga oshirilishi ustidan nazorat;

- idora moliyasi ustidan nazorat;
- xizmatlar va menedjment tizimlarini sertifikatlashtirish sxemalarini ishlab chiqish;
- auditlar va sertifikatlashtirishni utkazish va shikoyatlarga javob berish;
- sertifikatsiya buyicha qaror qabul qilish;
- SI nomidan ma'lum faoliyatni amalga oshirish uchun vakolatlarni kengashlar yoki alohida shaxslarga berish;
- sharnoma kelishuvlari;
- sertifikatlashtirish sohasidagi faoliyat uchun tegishli resurslarni ta'minlash.

### **Resurslarga talablar**

SI uz tuzilmasida audit dasturi turi va sohasini boshqarish uchun etarli layoqatlikka ega xodimlarga ega bulishi kerak.

SI uz faoliyatini tuliq qamrash va utkazilayotgan auditorlik ishini tuliq bajarish uchun kerakli miqdordagi auditorlarni jalb qilishi yoki ularga ega bulishi kerak.

SI auditorlar va texnikaviy ekspertlarni tanlash, tayyorlash, vakolatlar berish buyicha tegishli jarayonlarga ega bulishi kerak.

SI, auditorlar (va zarur bulganda texnikaviy ekspertlar) audit jarayonlarini, sertifikatlashtirish talablari va boshqa tegishli talablarni yaxshi bilishini ta'minlashi kerak.

SI, audit utkazish va sertifikatlashtirish buyicha faoliyatga taalluqli ma'lumotlar bulgan protseduralarga yul ochishi kerak.

SI, audit va sertifikatlashtirish buyicha faoliyatga jalb qilingan barcha xodimlarni qoniqarli ishini ta'minlashi, ularni ishini monitoringi mezonlari va hujjatlashtirilgan protseduralari bulishi kerak.

SI, tashqi auditorlar va texnikaviy ekspertlar idora tomonidan belgilangan, amaldagi siyosat va protseduralarga rioya qilish tug'risida yozma kelishuvni imzolashlari kerak. Kelishuvda konfidensiallik va xolislikka tegishli aspektlar ham kuzda tutilishi kerak.

Bu talab tashki tashkilotlarni jalb kilishga xam taalluklidir.

SI:

a) jalb qilingan tashqi tashkilotni barcha faoliyati uchun javobgarlikni uz zimmasiga olishi;

b) tashqi tashkilotlar va jalb qilinayotgan alohida xodimlar SI talablariga, shuningdek layoqatlilik, xolislik va konfidensialilikni qushgan holda O'z DSt ISO/IES 17021:2009 standartini qoidalariga javob berishini kafolatlashi;

c) subpudratchi tashkilot va jalb qilinayotgan alohida shaxslar, bevosita yoki bilvosita audit utkazilayotgan tashkilotga jalb qilinmaganligini kafolatlashi kerak.

### **Ma'lumotlarga talablar**

SI, audit va sertifikatlashtirishni taqdim qilish, ishchi holatda ushlab, yangilash, kengaytirish, qisqartirish, tuxtatib quyish yoki bekor qilish buyicha sertifikatlashtirish jarayonlarini bayon qiluvchi, menedjment tizimlari turlari va u ishlaydigan geografik hududlar tug'risidagi ma'lumotlarni ishchi holatda tutishi va ma'lum qilishi yoki talab buyicha takdim qilishi kerak.

Ba'zi xollarda ma'lum ma'lumotlar buyurtmachini iltimosiga kura cheklanishi mumkin.

### **Sertifikatlashtirish buyicha hujjatlar**

SI sertifikatlashtirilgan buyurtmachisiga sertifikatlashtirish buyicha hujjatlarni u tomonidan tanlangan vositalar orqali taqdim qilishi kerak.

Sertifikatlashtirish buyicha hujjatni joriy qilinish sanasi sertifikatlashtirish buyicha qaror qabul qilinish sanasidan oldin bulmasligi kerak.

Sertifikatlashtirish buyicha hujjatda quyidagilar kursatilishi kerak:

- a) menedjment tizimi sertifikatlashtirilgan buyurtmachini nomi va geografik joylashuvi;
- b) sertifikat berilgan, qullash sohasi kengaytirilgan yoki yangilangan sanasi;
- v) sertifikatni amal qilish muddati yoki resertifikatsiya utkazish sanasi;
- g) individual identifikatsion nomer;
- d) sertifikatlashtirilgan buyurtmachi auditi davomida qullanilgan standart va/yoki boshqa me'yoriy hujjat;
- e) mahsulot (xizmat), jarayonga nisbatan sertifikatlashtirish sohasi;
- j) SI nomi, manzili va belgisi; boshqa belgilar (masalan, akkreditatsiya belgisi) chalkashlik yoki noaniq tushinilishga yul quyilmaydigan holda ishlatilishi mumkin;
- z) sertifikatlashtirishda qullanilgan standart va/yoki boshqa me'yoriy hujjatda kuzda tutilgan boshqa istalgan ma'lumot;

Sertifikatlashtirilgan tashkilotlar reestri

SI sertifikatlashtirilgan tashkilotlar reestri olib borishi va qiziqish bildirgan tomonlarga tanishi imkoniyatini yaratishi kerak.

### **Sertifikatsiyaga havola va belgilarni qullash**

SI sertifikatlashtirilgan buyurtmachiga qullash uchun ruxsat bergan belgilarni boshqarish buyicha siyosatga ega bulishi kerak.



**Amaliy mashg'ulot №7 SMT sertifikatlashtirish jarayoniga talablar  
Umumiy qoidalar. Boshlang'ich audit va sertifikatlashtirish. Nazorat buyicha  
faoliyat. Qayta sertifikatlashtirish. Maxsus auditorlar. Sertifikatlashtirishni  
faoliyat sohasini tuxtatib quyish, bekor qilish yoki qisqartirish. Apellyasiyalar.  
SHikoyatlar. Talabgorlar va mijozlar buyicha yozuvlar**

■ Audit dasturi ikki bosqichdan iborat boshlang'ich audit, birinchi va ikkinchi yil davomidagi nazorat auditlari va qayta sertifikatlashtirish auditidan iborat bulishi kerak.

■ Sertifikatlashtirishni uch yillikssikli sertifikatlashtirish yoki qayta sertifikatlashtirish tug'risidagi qarordan boshlanadi. Audit dasturini va istalgan tug'rilashlarni aniqlashda buyurtmachi tashkilotini ulchami, qullanish sohasi va uning menedjment tizimi, jarayonlari va mahsulotini murakkabligini, shuningdek oldingi auditlar natijalarini kurib chiqish kerak. SI talabgorida utkazilgan sertifikatlashtirish yoki boshqa auditlarni e'tiborga olgan taqdirda, SI audit dasturini istalgan ulchashlarini asoslash va yozib olish uchun etarli, tekshiriladigan ma'lumotlarni yig'ishi kerak.

SI, auditorlik faoliyatini utkazish va muddatlarini aniqlash uchun har bir audit uchun audit plani tuzilishini ta'minlashi kerak. Audit rejasi O'zDSt ISO 19011 ga binoan ishlab chiqilgan, SI hujjatlashtirilgan talablariga asoslanishi kerak.

SI, audit buyicha guruh rahbarini qushgan holda, audit buyicha guruhni tanlash va tayinlash jarayoniga ega bulishi kerak. Bu jarayon O'z DSt ISO 19011 da belgilangan talablarga muvofiq ishlab chiqilgan, hujjatlashtirilgan talablarga asoslanishi kerak.

SI audit vaqtini aniqlash uchun hujjatlashtirilgan protseduralarga ega bulishi kerak, xar bir buyurtmachi uchun menedjment tizimini tuliq va samarali rejalashtirish va tugallash uchun zarur vaqtni aniqlashi kerak.

SI tomonidan aniqlangan audit vaqti va aniqlash uchun asos yozilishi kerak.

Audit muddatlarini aniqlashda SI quyidagi aspektlarni kurib chiqishi kerak:

- menedjment tizimiga tegishli standartni talablarini;
- ulcham va murakkablilik;
- texnologik uziga xos xususiyatlar;
- menedjment tizimi bilan qamrab olingan istalgan faoliyat uchun hamijrochilarni (outsorsing) jalb qilish;
- oldingi audit natijalarini;

- ishlab chiqarish maydonchalarini soni va ularda auditni utkazish bilan bog‘liq masalalarni.

Agar audit davomida turli joylarda joylashgan va uxshash faoliyatni amalga oshiradigan ishlab chiqarish maydonchalari tanlama tekshirilsa, SI tanlashni amalga oshirish uchun dastur ishlab chiqishi kerak. Tanlashni asoslanishi yozib quyilishi kerak.

Audit buyicha guruhga belgilangan vazifalar aniqlanishi va buyurtmachi – tashkilot xabardor qilinishi, auditorlar guruhidan quyidagilarni talab qilishi kerak:

- buyurtmachi – tashkilotni menedjment tizimiga tegishli bulgan tashkiliy tuzilma, siyosat, jarayonlar, protseduralar va ular bilan bog‘liq hujjatlarni inspeksiya qilish va verifikatsiyalash;
- kuzda tutilgan sertifikatlashtirish sohasini barcha talablarini muvofiqligini aniqlash;
- barcha jarayon va protseduradar belgilanganligi, samarali bajarilayotganligi va ishchi holatda tutilishi, menedjment tizimiga ishonch uchun asosta‘minlashiga ishonch hosil qilish;

SI buyurtmachi – tashkilotga auditorlar guruhi a‘zolarini familiyalarini uz vaqtida xabardor qilishi kerak.

Audit rejasi va vaqti buyurtmachi – tashkilotga olddindan xabar qilinishi va kelishilishi kerak.

SI har bir audit buyicha yozma hisobot tayyorlashi kerak . Xisobot O‘z DSt ISO 19011 buyicha tuzilishi kerak.

- Audit buyicha guruh yaxshilash imkoniyatlarini belgilashi kerak, ammo aniq qarorlarni tavsiya qilmasligi kerak.
- SI mijozdan sabablar tahlili va joriy qilingan yoki joriy qilinishi rejalashtirilayotgan maxsus tug‘rilash va tug‘rilovchi harakatlarni bayonini talab qilishi kerak.
- SI mijoz tomonidan amalga oshirilgan tug‘rilash va tug‘rilovchi harakatlarni ularni yaroqliligiga tahlil qilishi kerak.

Sertifikatlashtirishni boshlang‘ich auditi ikki bosqichda utkaziladi: birinchi bosqich va ikkinchi bosqich.

Auditni birinchi bosqichi:

- a) buyurtmachini menedjment tizimi hujjatlarini auditorlik tekshiruvini;
- b) buyurtmachini joylashish sharoitini va ishlab chiqarish maydonchalarini joylashishini baholash, buyurtmachi xodimlari bilan auditni ikkinchi bosqichiga tayyorgarlikni muhokama qilish;

- v) buyurtmachi tomonidan standartni talablarini tushinilishini, jumladan asosiy faoliyatni yoki muhim aspektlar, jarayonlar, maqsadlar va menedjment tizimini faoliyatini identifikatsiyalashini;
- g) menedjment tizimi, jarayonlariga taalluqli zarur ma'lumotlarni yig'ish;
- d) ikkinchi bosqich uchun resurslar ajratilganligi va buyurtmachi bilan ikkinchi bosqich detallarini kelishish uchun utkaziladi.

#### Auditni ikkinchi bosqichi

Auditni ikkinchi bosqichini utkazishdan maqsad – menedjment tizimini faoliyatini, jumladan natijaviyligini baholashdan iborat.

#### Ikkinchi bosqichda:

- menedjment tizimiga standart yoki boshqa me'yoriy hujjatni barcha talablariga muvofiqlik ;
- monitoring, ulchashlar, hisobotlarni tuzilishi tahlilini utkazilishi;
- buyurtmachi menedjment tizimi va faoliyatini qonunchilik talablariga muvofiqligi;
- buyurtmachi jarayonlarini operativ nazorati;
- ichki auditlar va rahbariyat tomonidan tahlil utkazilishi;
- rahbariyatni tashkilotni sifat sohasidagi siyosati uchun javobgarligi tekshiriladi.

#### SI audit buyicha guruh tomonidan taqdim qilinayotgan axborotda kamida:

- audit buyicha xisobot;
- nomuvofiqliklar buyicha sharh, iloji bulganda buyurtmachi tomonidan joriy qilingan tug'rilash va tug'rilovchi harakatlar tug'risida ma'lumot;
- c) talabnomada kursatilgan ma'lumotlarni tasdig'i;
- d) asoslanishlar va shartlar bilan sertifikatni berish yoki bermaslik buyicha tavsiyalar.

**Amaliy mashg'ulot №8 Sinov va kalibrlash laboratoriyalari layoqatligiga umumiy talablar (O'z DSt ISO/IEC 17025:2007)**

**Qullanish sohasi. Boshqarishga talablar. Tashkilotga talablar.**

**Qullash sohasi**

- O'z DSt ISO/IEC 17025:2007 standarti, namunalarni tanlash, standart, nostandart va laboratoriya tomonidan ishlab chiqilgan sinov usullari buyicha sinovlar va kalibrlash utkazishni uz ichiga olgan holda sinovlar va/yoki kalibrlash utkazishda laboratoriyalarni layoqatligiga umumiy talablarni belgilaydi
- O'z DSt ISO/IEC 17025:2007 talablari biri nchi, ikkinchi yoki uchinchi tomon laboratoriyalari, shuningdek mahsulotni sertifikatlashtirish sinovlarini utkazuvchi laboratoriyalar tomonidavn qullanilishi mumkin.

**Boshqarishga talablar**

**Tashkilot**

- Laboratoriya yoki u tarkibiga kiruvchi tashkilot yuridik javobgarlikka ega sub'ekt bulishi kerak.
- Laboratoriya majburiyatlariga O'z DSt ISO/IEC 17025:2007 standarti talablari bajariladigan va iste'molchi, davlat idoralari yoki rasmiy tan olishni amalga oshiruvchi tashkilotlarni ehtiyojlari qanoatlantiriladigan holda sinovlar va kalibrlashni utkazish kiradi.
- Menedjment tizimi laboratoriyani doimiy joyi, doimiy joyidan tashqaridagi ish urinlari yoki vaqtincha, mobil sharoitlarda bajariladigan ishlarni qamrab olishi kerak.
- Agar laboratoriya sinovlardan uzgacha ishlarni amalga oshiruvchi tashkilotni tarkibiga kirs, laboratoriyani sinovlarni utkazish buyicha faoliyatida ishtirok etuvchi yoki ta'sir kursatuvchi tashkilotni rahbar xodimlarini majburiyatlari, potensial manfaatlar nizolarini identifikatsiyalash uchun aniq belgilanishi kerak.

**Laboratoriya:**

- a) uz majburiyatlarini bajarish va menedjment tizimi yoki sinovlarni utkazish protseduralaridan og'ishlar holatlarini aniqlash, shuningdek bunday og'ishlarni oldini olish yoki qisqartirish buyicha xarakatlarni belgilash uchun resurslar va vakolatlarga ega rahbar va texnikaviy xodimlarga ega bulishi kerak;
- b) rahbariyat va xodimlarni, ularni ishiga salbiy ta'sir kursatishi mumkin bulgan istalgan nourin ichki va tashqi tijorat, moliyaviy yoki boshqa bosim va ta'sirdan ozodligini ta'minlovchi choralar kurishi;
- c) natijalarni elektron saqlash va uzatishni ximoyalar protseduralarini uz ichiga olgan holda, ma'lumotlar konfidensialligi va iste'molchilar mulkiy huquqlarini ximoyasini ta'minlovchi siyosat va protseduralarni aniqlashi;

d) uning layoqatligi, xolisligi, faoliyatini haqqoniyligiga ishonchni kamaytiruvchi faoliyatga jalb qilinishini oldini oluvchi siyosat va protseduralarni belgilashi;

e) laboratoriya tashkiliy va boshqaruv tuzilmasini, laboratoriyani yuqori turuvchi tashkilotdagi urni va sifat menedjmenti, texnikaviy faoliyat va yordamchi xizmatlar bilan uzaro aloqasini aniqlashi;

f) sinovlar sifatiga ta'sir kursatuvchi ishlarni boshqarish, bajarish yoki tekshirishda band barcha xodimlarni javobgarligi, vakolatlari va uzaro aloqasini belgilashi;

g) sinovlarni utkazuvchi, shu jumladan stajerlar, xodimlarni, har bir sinovni usullari va protseduralari, maqsadlari, shuningdek sinov natijalarini baholash bilan tanish shaxslar tomonidan nazoratini ta'minlash;

h) texnikaviy faoliyat va laboratoriya ishini talab qilinadigan sifatini ta'minlash uchun zarur resurslar bilan ta'minlash uchun umumiy javobgarlik yuklatilgan texnikaviy ma'muriyatga ega bulishi;

i) bir xodimni, boshqa funksiyalari va majburiyatlaridan qat'iy nazar, menedjment tizimini joriy qilish va faoliyat yuritishini ta'minlash uchun javobgarlik yuklatilgan va vakolatlar berilgan sifat buyicha menedjer etib tayinlashi; sifat buyicha menedjer siyosat yoki resurslar buyicha qaror qabul qiluvchi boshqarishni yuqori darajasiga tug'ri chiqishi kerak;

j) rahbarni urinbosarlarini tayinlashi;

k) xodimlar tomonidan menedjment tizimi vazifalarini bajarishda uz faoliyati va xissasini urni va muhimligini anglanishini ta'minlashi kerak.

Yuqori rahbariyat, laboratoriyada menedjment tizimi samaradorligiga taalluqli axborot almashinuvi va xabarlarini berishni qulay bulgan jarayonlarini urnatishi kerak.

**Amaliy mashg'ulot №9 Sinov va kalibrlash laboratoriyalari sifat tizimi  
Sifat tizimi. Xujjatlar va yozuvlarga talablar. Surovlar, rasmiy takliflar va  
kontraktlarni kurib chiqish. Subkontraktlarni tuzish. Xizmatlar va zahiralarni  
xarid qilish. Iste'molchilarga xizmat kursatish.**

**Система менеджмента.**

*Существует 12 требований в отношении качества:*

- Лаборатория должна создать, внедрить и поддерживать систему качества;
- Система качества должна быть документально оформлена;
- Она должна быть общеизвестна, понята, доступна и соблюдается соответствующим персоналом;
- Политика и цели должны быть определены и документально оформлены в руководстве по качеству. Необходимо подготовить заявление о политике в области качества под руководством главного исполнительного лица;
- Необходимо подготовить заявление о соблюдении установившейся профессиональной практики и поддержании высокого качества при обслуживании клиентов;
  
- Необходимо подготовить заявление руководства о стандартах обслуживания;
- Цели системы качества;
- Заявление о политике в области качества должно включать требование о том, чтобы все сотрудники лаборатории были ознакомлены с документацией по качеству и соблюдали политику и процедуры;
- Также необходимо заявление руководства об обеспечении соответствия международному стандарту;
- Необходимы ссылки на вспомогательные процедуры, включая технические процедуры;
- Следует составить описание структуры документации, используемой в системе качества;
- Определить роль и ответственность технического, руководящего персонала и управляющего по качеству.

Управление документацией

В отношении документации лаборатории существует 17 требований.

В ИСО/МЭК 17025 вопрос управления документацией рассматривается широко в двух разделах стандарта, тогда как в Руководстве 25 содержится краткое положение в отношении ведения и управления документацией

1. Лаборатория должна установить и поддерживать процедуры управления всеми документами, являющимися частью системы качества

- Необходимо, чтобы все документы были проверены и утверждены уполномоченными сотрудниками;
- Должен существовать мастер лист или его эквивалент о процедуре контроля, содержащий конкретные результаты текущей ревизии статуса;
- Руководство обеспечивает доступность официальных изданий документов на всех участках, где осуществляются основные операции;
- Документы периодически анализируются и при необходимости пересматриваются для обеспечения их пригодности и соответствия предъявляемым требованиям;
  
- Недействительные или устаревшие документы изымаются для предупреждения их непреднамеренного использования;
- Устаревшие документы, сохраняемые для каких-либо целей, соответствующим образом маркируются;
- Документы должны иметь свою уникальную идентификацию;
- Следует указывать дату выпуска и обозначение пересмотра;
- Нумерация страниц;
- Общее число страниц;
- Орган, выпустивший документ.
  
- Изменения в документах должны анализироваться и утверждаться той же службой, которая отвечает за первоначальный анализ, если специально не назначены другие лица. Назначенные сотрудники должны иметь доступ к соответствующей исходной информации, которая служит основой их работы по анализу и утверждению;
- Измененный или новый текст должен быть идентифицирован в документе или соответствующих приложениях;
  
- Если система управления документацией лаборатории позволяет вносить изменения от руки в ожидании очередного изменения документов, то должны быть установлены процедуры для внесения таких изменений;
- Изменения должны быть четко отмечены, завизированы и датированы. Пересмотренные документы должны быть официально переизданы, как только это станет практически осуществимым;
- Должны быть установлены процедуры для описания того, каким образом вносятся и контролируются изменения в документах, хранящихся в компьютерных системах.

### **Анализ запросов, заявок на подряд и контрактов**

Существует 9 требований в отношении запросов, заявок и контрактов. Установление и поддержание процедур;

- Адекватное определение и документальное оформление требований;
- Наличие возможностей и адекватных ресурсов лаборатории;
- Отбор методов, соответствующих требованиям клиентов;
- Устранение различий между запросом или заявкой на подряд и контрактом до начала работ. Соответствие требованиям лаборатории и клиентов;

- Сохранность результатов анализов и любых значительных изменений, а также записей соответствующих переговоров с клиентом, касающихся его требований и результатов работ, выполненных в ходе выполнения контракта;
- Включение анализа работ, выполняемых лабораторией по субподряду;
- Информирование клиента о любых отступлениях от контракта;
- Если необходимо внести изменения в контракт после начала работ, повторяется тот же процесс анализа контракта. Необходимо сообщить об изменениях всем заинтересованным сотрудникам.

### **Заключение субподрядов на проведение испытаний и калибровки**

Существует 4 требования в отношении субподрядов:

- Если лаборатория заключает субподряд по непредвиденным причинам (например, перегруженность, необходимость в дополнительной экспертизе или временная неспособность осуществлять деятельность) или на постоянной основе (например, на условиях постоянного субподряда), необходимо передать данную работу компетентному субподрядчику. Компетентным является такой субподрядчик, который соответствует требованиям международного стандарта ИСО/МЭК 17025;

- Лаборатория должна уведомить клиента о субподряде в письменном виде и получить одобрение заказчика, предпочтительно также в письменном виде;
- Лаборатория несет ответственность перед клиентом за работу, выполняемую субподрядчиком, за исключением тех случаев, когда субподрядчика выбирает клиент или регламентирующий орган;
- Лаборатория должна вести регистрацию всех субподрядчиков и регистрацию данных о соответствии выполненной работы международному стандарту ИСО/МЭК 17025.

### **Приобретение услуг и запасов**

В отношении приобретения существует 6 требований.

- В лаборатории должна быть установлена политика и процедуры по выбору и приобретению услуг и запасов, влияющих на качество испытаний и калибровки. Должны существовать процедуры по приобретению, хранению соответствующих реактивов и лабораторных материалов, расходуемых при проведении испытаний и калибровки;



- Лаборатория не должна допускать использования данных материалов до тех пор, пока они не будут проверены или другим образом оценены на соответствие стандартным требованиям или требованиям методов, разработанных для данных испытаний или калибровки. Приобретаемые услуги и запасы должны соответствовать установленным требованиям;
- Необходимо вести учет действий, предпринятых в связи с проверкой материалов на соответствие;
  
- Описания на изделия должны содержать данные, описывающие заказанные услуги или товары. Описание анализируется, а его техническое содержание утверждается до его выпуска;
- Лаборатория должна проводить оценку поставщиков;
- Лаборатория должна вести учет оценки поставщиков и иметь список утвержденных поставщиков.

### **Обслуживание клиентов**

В отношении обслуживания клиентов существует 1 требование.

Лаборатория должна сотрудничать с клиентами или их представителями в вопросах разъяснения запроса клиента и контроля за деятельностью лаборатории в связи с выполняемой работой, при условии, что лаборатория обеспечивает конфиденциальность по отношению к другим клиентам.

## **Amaliy mashg'ulot №10 Sinov va kalibrlash laboratoriyalariga texnikaviy talablar**

### **Xodimlar. Xonalar va atrof – muhit sharoitlari. Qurilmalar. Ulchashlarni kuzatuvchanligi. Maxsus talablar. Boshlang'ich etalonlar va standart namunalari.**

Правильность и надежность испытаний и/или калибровок, проводимых лабораторией, определяют следующие факторы:

- человеческий фактор;
- помещения и окружающая среда;
- методы испытаний и калибровок и валидация метода;
- оборудование;
- прослеживаемость измерений;
- отбор образцов;
- обращение с испытываемыми и калибруемыми изделиями

#### **Персонал**

Данный параграф содержит 9 требований в отношении персонала.

1. Руководство лаборатории гарантирует компетентность всех, кто работает со специальным оборудованием, проводит испытания или калибровку, оценивает результаты, протоколы испытаний и сертификаты о калибровке;
2. Если работа выполняется стажерами, за ними следует обеспечить соответствующий надзор. Специфические задачи должны поручаться персоналу с учетом их соответствующего образования, подготовки, опыта и проявляемого мастерства;
3. Руководство лаборатории должно сформулировать цели в отношении образования, подготовки и мастерства персонала лаборатории;
4. Лаборатория может использовать нанятый или приглашенный по контракту персонал. Лаборатория должна иметь политику и процедуры для выявления потребностей в подготовке и осуществлению подготовки персонала. Программа подготовки должна соответствовать имеющимся и ожидаемым задачам лаборатории;
5. Если используется персонал, приглашенный по контракту или оказывающий дополнительную техническую или профессиональную помощь, необходимо убедиться в его компетентности, обеспечить контроль и соответствие работы системе качества лаборатории;
6. Лаборатория должна иметь описание должностных обязанностей для руководящего, технического и профессионального персонала, участвующего в проведении испытаний и калибровке;
7. Руководство должно уполномочить специально подобранный персонал для отбора образцов конкретных видов, испытаний и калибровки, составления

протоколов испытаний и сертификатов о калибровке, подготовки мнений и толкований, а также для управления оборудованием конкретных видов;

8. Лаборатория должна вести записи о полномочиях, компетенции, профессиональном и образовательном уровне, обучении, опыте и мастерстве всего технического персонала, включая контрактников;

9. Эта информация всегда должна быть доступной и должна включать дату подтверждения полномочий и компетенции.

### **Помещение и условия окружающей среды**

Параграф «Помещение и условия окружающей среды» включает семь требований.

1. Условия проведения испытаний, включая источники энергии, освещение и окружающую среду, должны содействовать правильному проведению испытаний или калибровки. Лаборатория должна позаботиться о том, чтобы условия окружающей среды не сводили на нет результаты работы или неблагоприятно отражались на качестве измерений. Особое внимание уделяется отбору образцов и испытаниям и калибровке, проводимым не в стационарных помещениях лаборатории;

2. Технические требования в отношении помещений и условий окружающей среды, которые могут оказать влияние на результаты испытаний и калибровки, должны быть документально оформлены;

3. Лаборатория должна контролировать и регистрировать условия окружающей среды в соответствии с техническими требованиями, методиками и процедурами, и если они влияют на качество результатов. Надлежащее внимание должно уделяться биологической стерильности, пыли, электромагнитным помехам, радиации, влажности, электроснабжению, температуре, уровню шума и вибраций;

4. Испытания или калибровка должны быть прекращены, если условия окружающей среды подвергают опасности результаты;

5. Соседние участки, на которых проводятся несовместимые работы, должны быть надежно изолированы друг от друга. Необходимо предпринять меры по предотвращению взаимного влияния;

6. Следует контролировать доступ и использование участков, оказывающих влияние на качество испытаний или калибровки. Степень контроля устанавливается лабораторией;

7. Следует предпринять меры по обеспечению порядка и чистоты в лаборатории. При необходимости следует разработать специальные процедуры.

## **Методы испытаний и калибровки, а также оценка пригодности метода**

Данный параграф разделен на 7 частей, включающих 23 требования.

### **Общие положения**

1. Лаборатория должна использовать в своей деятельности соответствующие методы и процедуры, включая отбор образцов, обращение с ними, транспортирование, хранение и подготовку изделий, подлежащих испытаниям или калибровке, при необходимости, оценку неопределенности измерений, а также статистические методы анализа данных испытаний или калибровки;
2. У лаборатории должны быть инструкции по использованию и управлению всем соответствующим оборудованием, а также по обращению и подготовке подлежащих испытаниям или калибровке изделий в тех случаях, когда отсутствие таких инструкций может подвергнуть сомнению результаты испытаний или калибровки;
3. Все инструкции, стандарты, руководства и ссылочные данные должны обновляться и быть доступными для персонала. Отклонения от методов допускаются только при условии их документального оформления, технического обоснования или с согласия клиента;

### **Выбор методов**

1. Лаборатория должна использовать методы испытаний и калибровки, а также методы отбора образцов, которые отвечают потребностям клиентов. Предпочтительно придерживаться методов, приведенных в международных, региональных или национальных стандартах. Лаборатория должна использовать самое последнее действующее издание стандарта, кроме тех случаев, когда оно не подходит, или это невозможно сделать;
2. При необходимости к стандарту можно приложить дополнительную пояснительную документацию с тем, чтобы обеспечить его более согласованное применение;
3. Если клиент не указал метод, который следует использовать, лаборатория должна выбрать соответствующие методы, которые были прописаны в соответствующих научных статьях или журналах или рекомендованы изготовителем оборудования. Разработанные или принятые лабораторией методы также могут быть использованы в случае пригодности и действительности;
4. Необходимо уведомить клиента о выбранном методе;
5. Прежде чем приступить к испытаниям или калибровке лаборатория должна подтвердить, что она в состоянии правильно использовать стандартные методы. При изменении метода эту процедуру необходимо повторить;

6. Лаборатория должна известить клиента в случае, если предложенный им метод представляется непригодным или устаревшим;

### **Методы, разработанные лабораторией**

1. Введение методов испытаний или калибровки, разработанных лабораторией для собственного использования, являются планируемой деятельностью, которая поручается квалифицированному персоналу, располагающему необходимыми ресурсами;
2. Корректировка планов осуществляется по мере разработки и согласуется со всеми сотрудниками, участвующими в процессе.

### **Нестандартные методы**

1. В случае если необходимо использовать методы, не являющиеся стандартными, они должны быть согласованы с клиентом и содержать четкое описание требований клиента и цели испытания или калибровки;
2. Разработанные методы должны пройти оценку до того, как они будут использованы.

### **Оценка пригодности методов**

1. Лаборатория должна оценивать пригодность нестандартных методов, методов, созданных/разработанных лабораторией, стандартных методов, используемых за пределами целевой области распространения ее деятельности, а также дополнений и изменений стандартных методов для подтверждения пригодности применяемых методов;
2. Лаборатория должна регистрировать полученные результаты, процедуру, использованную для оценки пригодности, и решение о том, подходит ли метод для целевого использования;
3. Диапазон и точность оценок, полученных в результате применения методов, пригодность которых подтверждена, должны удовлетворять потребностям клиентов (неопределенность результатов, предел обнаружения, избирательность метода, линейность, предел повторяемости и (или) воспроизводимости, устойчивость к внешним воздействиям и /или чувствительность к помехам, вызванным неоднородностью матрицы/пробы объекта испытаний как соответствующих назначению).

## **Оценка неопределенности измерений**

1. Калибровочная или испытательная лаборатория, осуществляющая собственные калибровки, должна иметь и применять соответствующую процедуру оценки неопределенности измерений для всех калибровок или видов калибровок;
2. Испытательные лаборатории должны иметь и применять процедуры оценки неопределенности измерений

## **Управление данными**

1. Расчет и передача данных должны систематически проверяться.
2. Компьютерное программное обеспечение, разработанное пользователем, должно быть оформлено документально с указанием необходимых характеристик и утверждено к использованию в данных целях;
3. Наличие установленных и применяемых процедур по защите данных; процедуры должны предусматривать порядок обеспечения целостности и конфиденциальности ввода или сбора, хранения, передачи и обработки данных, но не ограничиваться этим;
4. Компьютеры и автоматизированные устройства следует поддерживать в рабочем состоянии

## **Оборудование**

В отношении оборудования существует 24 требования.

1. Лаборатория должна располагать необходимым для правильного проведения испытаний или калибровки оборудованием всех видов, включая оборудование для отбора образцов, измерений и испытаний;
2. В случае если лаборатории требуется воспользоваться оборудованием, находящимся вне сферы ее контроля, лаборатория должна обеспечить соблюдение требований данного международного стандарта;
3. Оборудование и его программное обеспечение, используемое для испытаний, калибровки или отбора образцов, должно обеспечивать достижение требуемой точности и соответствовать необходимым спецификациям;
4. Программы калибровочных работ должны утверждаться для основных характеристик и средств измерений, если эти характеристики оказывают значительное влияние на результаты;
5. До ввода в эксплуатацию оборудование должно быть проверено и/или аттестовано, средства измерений калиброваны на предмет установления соответствия техническим требованиям стандартов. Проверка и калибровка проводится до использования средств измерений;

6. Только уполномоченный персонал вправе управлять оборудованием. Персонал лаборатории должен иметь в распоряжении новейшие инструкции по эксплуатации и обслуживанию оборудования.
7. Оборудование должно быть однозначно идентифицировано;
8. Каждая единица оборудования или его программное обеспечение должны быть зарегистрированы. Регистрационные данные должны включать, по крайней мере, следующие сведения:
9. Идентификация каждой единицы оборудования и его программного обеспечения;
10. Наименование изготовителя, идентификацию типа и серийный номер или другую уникальную идентификацию;
11. Результаты проверок на предмет соответствия оборудования нормативным документам;
12. Местонахождение на данный момент;
13. Инструкции изготовителя или данные о месте его нахождения;
14. Даты, результаты и копии отчетов и сертификатов всех калибровок, регулировок, критериев приемки и планируемую дату следующей калибровки;
15. План обслуживания и информацию о проведенном обслуживании;
16. Описание любых повреждений, неисправностей, модификации или ремонта оборудования;
17. Лаборатория должна иметь документально оформленные процедуры по безопасному обращению, транспортированию, хранению, использованию и плановому обслуживанию измерительного оборудования с целью обеспечения надлежащего функционирования и предупреждения загрязнения или порчи;
18. Если оборудование было подвергнуто перегрузке или неправильному обращению, выдает подозрительные результаты, имеет дефекты или если его параметры выходят за установленные пределы, оно, должно быть выведено из эксплуатации. Такое оборудование должно быть изолировано;
19. В лаборатории должны быть изучены последствия дефекта или отклонения от установленных при предыдущих испытаниях или калибровке параметров и разработана процедура управления работами по испытаниям и калибровке, не соответствующими установленным требованиям
20. Все оборудование, находящееся под контролем лаборатории и нуждающееся в калибровке, должно быть маркировано, закодировано или иным образом идентифицировано, с указанием статуса калибровки, включая дату проведения последней калибровки и дату и критерии необходимости повторной калибровки.

21. Если по какой-либо причине оборудование выходит из-под прямого контроля лаборатории, лаборатория должна удостовериться, что функционирование и статус калибровки оборудования были проверены и признаны удовлетворительными до того, как оборудование будет возвращено в эксплуатацию;

22. Если необходимы промежуточные проверки с целью подтверждения статуса калибровки, такие проверки выполняются в соответствии с установленной процедурой;

23. Если при калибровке потребуется введение ряда корректировочных коэффициентов, лаборатория должна иметь процедуры для обеспечения своевременного обновления их копий в программном обеспечении компьютеров;

24. Необходимо исключить регулировку испытательного и калибровочного оборудования (включая аппаратные средства и программное обеспечение), которая может привести к получению недействительных результатов испытаний или калибровки.

### **Прослеживаемость измерений**

- Все средства измерений должны быть калиброваны перед вводом в эксплуатацию.

- В лаборатории должна быть установлены процедуры и программа для проведения поверки (калибровки) средств измерений.

### **Отбор образцов**

- Существует четыре требования в отношении отбора образцов.

- Лаборатория должна иметь план и процедуры по отбору образцов, если лаборатория проводит отбор образцов веществ, материалов или продукции для последующих испытаний или калибровки.

- План отбора образцов и процедура отбора образцов должны быть в наличии на месте проведения отбора образцов. Планы отбора образцов, при целесообразности, должны основываться на соответствующих статистических методах. В процессе отбора образцов необходимо учитывать факторы, которые необходимо контролировать в целях обеспечения достоверности результатов испытаний и калибровки.

- Если клиент настаивает на отклонениях, дополнениях или исключениях по оформленной документально процедуре отбора образцов, это следует подробно отразить в документах наряду с соответствующими данными по отбору образцов, а также внести во все документы, содержащие результаты испытаний и калибровки, проинформировав об этом сотрудников лаборатории.



- Лаборатория должна иметь систему учета данных и операций по отбору образцов, являющихся частью проводимых испытаний или калибровки

### **Обращение с изделиями, подлежащими испытаниям и калибровке**

- В отношении обращения с изделиями существует 11 требований
- Лаборатория должна иметь процедуры транспортирования, получения, обращения, защиты, хранения, обеспечения сохранности или удаления испытываемых или калибруемых изделий, в том числе положения, необходимые для обеспечения целостности испытываемого или калибруемого изделия и защиты интересов лаборатории и клиента.
- Лаборатория должна иметь систему идентификации испытываемых или калибруемых изделий
- Идентификация должна сохраняться на протяжении всего срока пребывания изделия в лаборатории.
- Систему следует разработать и применять таким образом, чтобы не путать изделия между собой или не запутываться при ссылках на них в протоколах или других документах.
- При необходимости система должна предусматривать разбивку изделий по группам и перемещение изделий внутри лаборатории и за ее пределы.
- При получении изделий для испытаний и калибровки следует зарегистрировать аномалии или отклонения от нормальных и заданных условий, указанных в методе испытаний или калибровки.

В случае возникновения сомнений по поводу пригодности изделий для испытаний или калибровки или в случае несоответствия изделия представленному описанию, а также, если достаточно точное описание испытания или калибровки не было представлено, лаборатория должна проконсультироваться с клиентом до начала испытаний или калибровки для получения дальнейших инструкций с составлением протокола переговоров.

- Лаборатория должна иметь процедуры и соответствующие условия для предотвращения порчи, потери или повреждения изделий для испытаний или калибровки во время хранения, обращения и подготовки к проведению испытаний или калибровки.
- Необходимо соблюдать инструкции по обращению с изделиями.
- Если для хранения изделий необходимы определенные, условия окружающей среды, их следует поддерживать, контролировать и регистрировать.
- В лаборатории должны иметься приспособления для хранения изделий или их частей, обеспечивающие их сохранность, безопасность и целостность

## **Foydalaniladigan asosiy darslik va o'quv qo'llanmalar ro'yxati**

### **Asosiy darslik va o'quv qo'llanmalar:**

1. Б.М. Ахмедов, П.Р. Исматуллаев и др. «Основы системы менеджмента качества», Учебное пособие – Ташкент: ИПТД «Узбекистан», 2008, 208 с.
2. Абдувалиев А.А., Алимов М.Н. и др. Основы стандартизации, сертификации и управление качеством. – Т.: «Fan va texnologiya», 2005. - 540 с.
3. Абдувалиев А.А., Латипов В.Б., Умаров А.С. и др. Основы стандартизации, метрологии, сертификации и управление качеством. – Т.: НИИСМС 2007. - 555 с.
4. O'z DSt ISO 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования.
5. O'z DSt ISO 19011:2004 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/ или систем экологического менеджмента
6. O'z DSt 16.0:2006 Ўзбекистон Республикаси Аккредитлаш тизими. Асосий қоидалар
7. O'z DSt 16.10:2008 Ўзбекистон Республикаси Аккредитлаш тизими. Сертификатлаштириш идорасига қўйиладиган умумий талаблар
8. O'z DSt ISO/IEC 17021:2008 Мувофиқликни баҳолаш. Менежмент тизимларининг аудити ва сертификатлаштиришни амалга оширадиган вдораларга куйиладиган талаблар
9. O'z DSt ISO/IEC 17025:2007 Синов ва калибрлаш лабораториялари лаёқатлилига умумий талаблар

### **Qo'shimcha adabiyotlar**

1. Ахмедов Б.М., Абасов А.А. Система менеджмента качества – основа конкурентоспособности. –Т.: «Асп-Матбуот», 2004.- 96 с.
2. Исматуллаев П.Р., Тошпўлатов М.М. Маҳсулотлар сифатини бошқариш, Т.: ТошДТУ, 2008. 232 б.
3. Обзор международных новостей поступивших в качестве отзыва на внедрение СМК в соответствии со стандартом ИСО 9001:2000. Независимый профессиональный журнал International Magazine of MANAGEMENT, Т.: СП ЗАО «Seal MAG», №1, 2007, с. 12-13.
4. [www.standart.uz](http://www.standart.uz)
5. [www.eventum.ru](http://www.eventum.ru)
6. [www.quality21.ru](http://www.quality21.ru)



