



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 13 января 2016 г.

## **Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001**

### **Рекомендации**

#### **Несоответствие - Документирование**

Цель аудита любой системы управления – определить, была ли эта система менеджмента разработана, результативно внедрена и поддерживается. Организация становится сертифицированной на том основании, что она результативно внедрила систему менеджмента, которая соответствует требованиям стандарта ISO 9001. Таким образом, акцент аудита системы менеджмента должен быть сделан на подтверждении соответствия, а не на документировании несоответствий.

Аудиторы должны поддерживать позитивный подход и искать факты, а не ошибки. Однако, когда полученные в ходе аудита данные свидетельствуют о том, что имеет место несоответствие, важно чтобы оно было документировано правильно.

Что такое несоответствие? Согласно определению ISO 9000 несоответствие – это **«невыполнение требования»**.

Хорошо документированное несоответствие состоит из трех частей:

- **свидетельства аудита**, подтверждающего выводы аудитора;
- **указание на требование**, несоответствие которому обнаружено;
- **формулировка несоответствия**.

И хотя все они должны быть приняты во внимание, на практике именно свидетельство аудита является первым, что должно быть выявлено и документировано. Причина заключается в том, что компетентный аудитор обратит в ходе аудита внимание на ситуации, которые, как ему или ей кажется, могут быть потенциальным несоответствием, даже если он или она в данный момент времени не уверен(а) в этом на сто процентов. Компетентный аудитор затем зафиксирует данное свидетельство потенциального несоответствия в своих заметках, перед тем как продолжить дальнейшее движение по маршруту аудита, чтобы подтвердить, действительно ли это несоответствие.



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

[www.pqm-online.com](http://www.pqm-online.com)

Если **нет** свидетельства аудита, то **нет** и несоответствия. Если **есть** свидетельство - оно **должно** быть документировано как несоответствие, а не заменено на более мягкие формулировки (например, «наблюдение», «возможности для улучшения», «рекомендации» и т.д.). В конечном счете, ни организация, ни ее потребители, ни орган по регистрации/сертификации ничего не выиграют от использования более мягких формулировок, поскольку в этом случае появится риск того, что несоответствие получит более низкий приоритет для корректирующего действия.

Свидетельство аудита должно быть документировано и в достаточной степени подробно, чтобы проверяемая организация могла найти и подтвердить именно то, что обнаружил аудитор.

Следующий шаг, который должен предпринять аудитор, – это определить и указать конкретное требование, которое не выполняется. Помните, что несоответствие – это *невыполнение требования*, так что если аудитор **не может** указать требование, то он **не может** и заявлять о несоответствии.

Требования могут иметь различные источники; например, они могут быть установлены в стандарте ISO 9001, в системе менеджмента организации (внутренние требования), в действующих нормативных документах или потребителем организации. Как только несоответствие конкретному требованию подтверждено, оно должно быть документировано. Запись может быть самой простой: как ссылка на соответствующий раздел стандарта.

Примечание: стандарт ISO 9001 содержит разделы, которые содержат более одного требования. Важно, чтобы аудитор точно определил и указал конкретное требование, прямо связанное с несоответствием, например, приведя точный текст требования стандарта, которое применимо к свидетельству аудита. Такой порядок может быть применен и к другим источникам требований.

Последняя (и наиболее важная) часть документированного несоответствия – это формулировка несоответствия. **Формулировка несоответствия создает основу для анализа причин, коррекции и корректирующего действия со стороны организации**, поэтому она должна быть очень точной.

Формулировка несоответствия должна:

- быть не требующей дополнительных разъяснений и связанной с проблемами системы
- быть недвусмысленной, лингвистически точной и краткой, насколько это возможно
- не должна повторять свидетельство аудита и использоваться вместо свидетельства аудита.

Суммируя вышесказанное, хорошо документированное несоответствие будет иметь три части:

- свидетельство аудита,
- требование и
- формулировка несоответствия.



Если все три составляющие несоответствия должным образом документированы, проверяемая организация или другие осведомленные лица смогут прочесть и понять суть несоответствия. Кроме того, зафиксированные данные также могут пригодиться в будущем.

В целях обеспечения прослеживаемости, упрощения анализа улучшений и предоставления свидетельств завершения корректирующих действий и их результативности, важно чтобы несоответствия фиксировались и документировались системно. Один из простых способов этого – использование формы отчета о несоответствии (Nonconformity Report, NCR). Пример такой формы приведен ниже в приложении А.

**Приложение А – Пример формы отчета о несоответствии (NCR)**

<b>Отчет о несоответствии №</b>	<b>Заказчик:</b>	<b>Документ №</b>	
<b>Функция/Область/Процесс</b>		<b>Местонахождение</b>	
<b>Стандарт и номер(а) раздела(ов)</b>			
<b>Раздел 1 – Подробности несоответствия</b>			
<b>Описание (приложите отдельный лист, если необходимо)</b>			
<b>Аудитор:</b>		<b>Ознакомлен представитель организации:</b>	<b>Категория</b>
<b>Дата:</b>			
<b>Раздел 2 – Предлагаемый организацией план действий (Если необходимо, приложите отдельный документ)</b>			
<b>Анализ корневой причины (как/почему это произошло?)</b>			
<b>Коррекция (немедленное исправление) и даты завершения:</b>			
<b>Корректирующие действия (для предотвращения повторения) и даты завершения:</b>			
<b>Аудиторский анализ и согласование плана корректирующих действий:</b>			
<b>Представитель проверяемой организации</b>		<b>Дата:</b>	
<b>Раздел 3 – Детали проверки аудитором выполнения проверяемой организацией плана действий</b>			
<b>Раздел 4 – Детали проверки аудитором результативности предпринятых действий</b>			
<b>Раздел 5 – Отчет закрыт аудитором (дата):</b>		<b>Фамилия ведущего аудитора:</b>	



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

[www.pqm-online.com](http://www.pqm-online.com)

---

Для более подробной информации о ISO 9001 Auditing Practices Group посмотрите, пожалуйста, документ *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group* (Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group).

Обратная связь с пользователями для понимания, требуется ли разработка дополнительных руководящих документов или пересмотр существующих версий, будет осуществляться **Группой по практикам аудита на соответствие ISO 9001 (ISO 9001 Auditing Practices Group)**.

Комментарии по документам и иным материалам могут быть высланы по следующему электронному адресу:

[charles.corrie@bsigroup.com](mailto:charles.corrie@bsigroup.com)

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайтов

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)

[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

### **Ограничение ответственности**

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным форумом по аккредитации (IAF).

Информация, содержащаяся в документах, предназначена для образовательных и информационных целей. **ISO 9001 Auditing Practices Group** не принимает на себя никаких обязательств и не несет ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.



Перевод А.В. Горбунова

Не является официальным, исключительно для целей ознакомления!

[www.pqm-online.com](http://www.pqm-online.com)