



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

05 июня 2009 г.

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство**

Документирование несоответствий^{*}

Основная цель аудита любой системы управления – определить, была ли эта система разработана, результативно внедрена и поддерживается ли. Организация становится зарегистрированной/сертифицированной на том основании, что она есть 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 сохранять 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 (3.6.2) несоответствие – это «**невыполнение требования**».

Хорошо документированное несоответствие состоит из трех частей:

- свидетельства аудита, подтверждающего выводы аудитора;
- указания на требование, несоответствие которому обнаружено;
- формулировки 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 внимание на ситуации, которые, как ему или ей кажется, могут быть потенциальным несоответствием, даже если он в данный момент времени не уверен в этом на сто процентов. Компетентный аудитор затем зафиксирует данное свидетельство потенциального несоответствия в своих заметках, перед тем как предпринять дальнейшие изучение, чтобы определить, действительно ли это несоответствие.

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, «наблюдения», «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 понять 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 применимых нормативных документах или потребителями организации. Как только несоответствие конкретному требованию подтверждено, оно должно быть документировано. Запись может быть самой простой – ссылка на соответствующий раздел стандарта.

(Примечание: стандарт ISO 9001 содержит разделы, в которых 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 относится и к другим источникам требований).

Последняя (и наиболее важная) часть документированного несоответствия – это формулирование несоответствия. В соответствии с формулировкой несоответствия проводится анализ причин, коррекция и корректирующие 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 состоит из трех частей:

- свидетельства аудита,
- требования и
- формулировки 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, важно чтобы несоответствия документировались систематическим образом. Один из простых способов такого документирования – использование формы отчета о



несоответствии (Nonconformity Report, NCR). Пример такой формы приведен ниже в приложении А.

Приложение А – Пример формы отчета о несоответствии (NCR)

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



Более подробная информация об ISO 9001 Auditing Practices Group содержится в документе *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 через **ISO 9001 Auditing Practices Group**.

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

charles.corrie@bsigroup.com.

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

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Ограничение ответственности

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

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

Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на ресурсе «Новое качество»

В феврале 2007 г. «Новое Качество» получило от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. В разделе библиотеки ресурса www.new-quality.ru представлены переводы статей APG по аудиту СМК.

Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на сайте журнала «Das Management»

23 октября 2009 г. журнал «Das Management» получил от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. Переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group представлены в свободном доступе на сайте журнала по адресу <http://www.das-management.info/index.php?nmp=02isoiafrec>.

* Использован перевод, размещенный на ресурсе «Новое качество» (www.new-quality.ru). Сделаны некоторые редакторские правки и внесены изменения из последней редакции документа на английском языке

