



Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001

Рекомендации по

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.

Аудиторам следует 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:

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

И хотя все это необходимо учитывать, 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 записях, прежде чем проводить дополнительные проверки, чтобы подтвердить, действительно ли это является несоответствием.

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 следует документировать 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: в стандарте ISO 9001 есть 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.

Формулировке несоответствия следует:

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





аудитируемый или кто-то иной знающий 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)

Отчет о несоответствии №	Заказчик:		Документ №	
Функция/Область/Процесс			Местонахождение	
Стандарт и номер(а) раздела(ов)				
Раздел 1 – Подробности несоответствия				
Описание (приложите отдельный лист, если необходимо)				
Аудитор:		Ознакомлен представитель		Категория
Дата:		организации:		
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 – Детали проверки аудитором выполнения проверяемой организацией плана действий				
Раздел 4 – Детали проверки аудитором результативности предпринятых действий				
Раздел 5 – Отчет закрыт аудитором (дата):			Фамилия ведущего аудитора:	





Пожалуйста, посетите на наши веб-сайты [ISO 9001 Auditing Practices Group](#), или [Accreditation and Assessment Practices - IAF](#), где вы можете найти информацию о Группе по практикам аудита по ISO 9001, загрузить Представление Группы по практикам аудита по ISO 9001, другие документы по ISO 9001 APG и AAPG.

APG/AAPG приветствуют отзывы пользователей и будет использовать их для определения необходимости в дополнительных руководящих документах, а также для пересмотра существующих.

Если вы хотите оставить свой отзыв, контактные данные секретаря Группы также доступны на этих сайтах.

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 документе, 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.

