



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Дата: 10 февраля 2005

ISO 9001 Auditing Practices Group

Руководство

Документирование несоответствий

Главная цель аудита любой системы управления – определить, была ли эта система должным образом внедрена, а также результативно ли она применяется и поддерживается. Организации регистрируют и сертифицируют на том основании, что у них есть результативные системы управления, соответствующие требованиям стандарта ISO 9001: 2000. Поэтому аудит системы управления должен быть сфокусирован на проверке и подтверждении соответствий требованиям, а не на документировании несоответствий.

Аудиторы должны сохранять позитивный подход и стремиться обнаружить факты, а не ошибки. Но если полученные данные свидетельствуют о том, что имеет место несоответствие требованиям, очень важно правильно документировать это несоответствие.

Что такое несоответствие? Согласно определению ISO 9000: 2000 (3.6.2), несоответствие – это **невыполнение требования**.

Хорошо документированное несоответствие подразумевает наличие трех составляющих:

- **свидетельства, полученного в ходе аудита** и подтверждающего выводы аудитора;
- **записанного требования стандарта**, относительно которого обнаружено несоответствие;
- **акта о несоответствии**.

Хотя внимания требуют все три составляющие, на практике именно свидетельство аудита необходимо обозначить и документировать прежде всего. Причина заключается в том, что компетентный аудитор благодаря своему «чутью» в первую очередь обратит внимание на ситуации, которые в процессе аудита могут стать потенциальными несоответствиями, даже если он в данный момент времени не уверен в этом на сто процентов. Компетентный аудитор отразит данное свидетельство в своих заметках для дальнейшего изучения потенциального несоответствия, перед тем как предпринять дальнейшие действия аудита, чтобы определить, действительно ли несоответствие имеет место.

Если **нет** свидетельства аудита, то **нет** и несоответствия. Если свидетельство **есть**, то оно **должно** быть документировано как несоответствие, без смягчения формулировок и применения иных обозначений (например, «наблюдения», «возможности для улучшения», «рекомендации» и т.д.). В конечном счете, преимущества от использования более мягких формулировок не получит ни организация, ни ее клиенты, ни органы регистрации/сертификации, поскольку в этом случае появляется вероятность того, что несоответствие получит более низкий приоритет для осуществления корректирующих мероприятий.

Свидетельство, полученное в ходе аудита, должно быть документировано и в достаточной степени детализировано, чтобы представители организации смогли увидеть и распознать именно то, что обнаружил аудитор.

Следующий шаг, который должен предпринять аудитор, – это определить и привести конкретное требование стандарта, которое не выполняется. Не забывайте, что несоответствие – это *невыполнение требования*, так что если аудитор **не может** определить требование, то он **не может** и заявить о несоответствии.

Требования могут быть самыми разными, к примеру, требования стандарта ISO 9001:2000, системы менеджмента организации (внутренние требования), соответствующих нормативных документов или требования потребителей. Как только несоответствие конкретному требованию подтвердилось, необходимо это документировать. Запись может быть самой простой – ссылка на соответствующий раздел стандарта.

(Замечание: в стандарте ISO 9001 есть разделы, которые содержат более одного требования. Важно, чтобы аудитор точно определил и привел связанное с несоответствием конкретное требование, например, процитировав точный текст требования стандарта, применяемого к свидетельству аудита. Это замечание также относится к другим источникам требований).

Последняя и самая важная составляющая документированного несоответствия – это составление акта о несоответствии. **Акт о несоответствии инициирует анализ причин, срочные действия и корректирующие мероприятия со стороны организации**, поэтому он должен быть максимально точным.

Акт о несоответствии:

- должен быть связан с вопросами работы СМК и не должен требовать дополнительных пояснений
- должен быть недвусмысленным, лингвистически точным, и кратким, насколько это возможно
- не должен повторять свидетельство аудита и не должен использоваться взамен свидетельства аудита.

Итак, хорошо документированное несоответствие состоит из трех частей:

- свидетельство аудита,
- требование,
- акт о несоответствии.

Если все три составляющие несоответствия должным образом документированы, представители организации или другие специалисты смогут прочитать их и понять

суть несоответствия. Кроме того, такие записи пригодятся для использования в будущем.

Чтобы обеспечить отслеживание и облегчить анализ изменений, а также получить подтверждения о проведении корректирующих мероприятий, очень важно систематически документировать несоответствия. Один из простых способов такого документирования – использование стандартной формы отчета о несоответствии (Nonconformity Report, NCR). Возможный вариант этой формы приведен в приложении А.

Приложение А – примерная форма отчета о несоответствии (NCR)

Отчет №	Клиент	Документ	
Функция/Область/Процесс:		Подразделение:	
Стандарт и № раздела:			
Часть 1- Детализация несоответствия:			
Описание			
Аудитор:		Представитель организации ознакомлен:	Категория:
Дата:			
Часть 2 – Предлагаемый организацией план действий (возможен отдельный документ)			
Анализ причин (как/почему это произошло?):			
Срочные действия по исправлению (с датой завершения):			
Корректирующие мероприятия (для предотвращения повторений) с датой завершения:			
Аудитор _____ ознакомился и принял план:			
Представитель организации:		Дата:	
Часть 3 – Отметки аудитора о выполнении плана действий			
Раздел 4 – Устранение несоответствия подтверждено аудитором _____ (дата)		Руководитель группы аудиторов _____	

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)*

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group на английском языке можно загрузить с сайта

www.iaf.nu
www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Другие переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайта

www.new-quality.ru/lib/apg

Ограничение ответственности

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

Приведенная выше информация предназначена для образовательных целей. *ISO 9001 Auditing Practices Group* и *Новое Качество* не принимают на себя никаких обязательств и не несут ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут возникнуть в результате использования этой информации.

Материалы ISO 9001 Auditing Practices Group предоставлены по совместному разрешению

International Accreditation Forum, Inc.
53 Manuka Circle,
Cherrybrook
NSW 2126
Australia

Email: secretary@iaf.nu

International Organization
for Standardization (ISO)
1, rue de Varembé
CH-1211 Genève 20
Switzerland

central@iso.org

Авторские права принадлежат IAF и ISO.

Разрешение предоставлено 28.02.2007