



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:   |        |                                       |            |
| <b>Часть 1- Детализация несоответствия:</b>   |        |                                       |            |
| Описание  |        |                                       |            |
|   |        |                                       |            |
| Аудитор:  |        | Представитель организации ознакомлен: | Категория: |
| Дата:   |        |                                       |            |
| <b>Часть 2 – Предлагаемый организацией план действий</b><br>(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:                                 |            |
| <b>Часть 3 – Отметки аудитора о выполнении плана действий</b>                             |        |                                       |            |
|   |        |                                       |            |
| 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](http://www.iaf.nu)  
[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

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

[www.new-quality.ru/lib/apg](http://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](mailto:secretary@iaf.nu)

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

[central@iso.org](mailto:central@iso.org)

Авторские права принадлежат IAF и ISO.

Разрешение предоставлено 28.02.2007