

О проблемах управления записями на основе требований международных стандартов на системы менеджмента



Качалов В.А.
сеньор-аудитор TÜV International Certification по ISO 9001:2008, ISO 14001:2004
и OHSAS 18001:2007

Журнал «Методы менеджмента качества», 2012, № 3 - 4

Как и в предыдущей статье о проблемах управления документами [1], актуальность обращения автора к данной теме вызвана практически полным отсутствием и в отечественной, и в переводной литературе по менеджменту качества комментариев к требованиям разд. 4.2.4 стандарта ISO 9001:2008 — равно как и к аналогичным требованиям других международных стандартов. Так, обратившись к тем же изданиям [2, 3 и 4], примеры которых приведены в [1], мы кроме повторения или пересказа самих требований не найдем в них практически ничего, что поясняло бы их смысл. Все это может создать иллюзию того, что в управлении записями нет никаких методических проблем, что, к сожалению, не так. Ниже представлены аргументы в пользу данного утверждения и комментарии автора к наиболее важным, с его точки зрения, проблемным областям управления записями. Они изложены по аналогии с [1] и основаны на анализе процедур по управлению записями 50 сертифицированных компаний.

Часть первая.

Общие вопросы управления записями

Чем надо управлять?

Определение «запись» дано в [5, п. 3.7.6] как *документ, излагающий достигнутые результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности*¹, и обычно не вызывает затруднений при толковании. Его дословно включают в себя многие стандарты на системы менеджмента. А вот словосочетания «записи по качеству» или «записи по вопросам экологического менеджмента» уже далеко не всеми интерпретируются так однозначно. Здесь нередко имеют место ошибки двух видов.

Ошибки первого вида

Они связаны с тем, что набор записей, подлежащих управлению в соответствии с требованиями стандартов на системы менеджмента, административно (ПРИНУДИТЕЛЬНО) ограничивают неким перечнем. Приведем пример, как это выглядит в процедуре управления записями по качеству одной из организаций.

ПРИМЕР

Виды записей по качеству приведены в Приложении Б. Эти виды документов являются обязательными в соответствии с требованиями к СМК в ISO 9001 и имеют статус записей. Все остальные виды подтверждающих документов относятся к документам, которые содержат данные по качеству, т. е. объективные свидетельства выполненной деятельности, но не имеют статуса записей. К таким документам можно отнести:

- результаты выполнения планов;
- результаты проверок оборудования на технологическую точность и соблюдения технологической дисциплины;
- результаты планово-предупредительного обслуживания оборудования;
- результаты мониторинга информации об удовлетворенности потребителей;
- и т. д.

Видно, что здесь собственно записями по качеству, ПОДЛЕЖАЩИМИ управлению в соответствии с требованиями разд. 4.2.4 стандарта ISO 9001:2008, считают только те, *которые приведены в Приложении Б*. Но поскольку всем другим перечисленным документам статус «записи по качеству» не присвоен, то получается, что ими разрешено управлять, НЕ РУКОВОДСТВУЯСЬ данными требованиями. А это — принципиальная ошибка.

Аргументы в пользу этого заявления находятся в Руководстве по требованиям ISO 9001:2008 к документации [6], где указано:

«Примеры записей, НЕПОСРЕДСТВЕННО требуемых в ISO 9001:2008, даны в Приложении В. Организации ВПРАВЕ СОЗДАВАТЬ ДЛЯ СЕБЯ ДРУГИЕ ЗАПИСИ, которые могут быть необходимы для того, чтобы продемонстрировать соответствие своих процессов, продукции и системы менеджмента качества». И, наконец, самое для нас главное: **«Требования к управлению записями**

¹ Здесь и далее цитирование международных стандартов и Руководств ISO дается в авторском переводе. Цитаты из документов выделены полужирным курсивным шрифтом. Выделение текста прописными буквами сделано автором.

отличаются от требований к управлению другими документами — ВСЕ ЗАПИСИ должны управляться согласно требованиям раздела 4.2.4 стандарта ISO 9001:2008».

Из этого Руководства следует: если документ СОДЕРЖИТ в себе **достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности** в области менеджмента качества — он ЯВЛЯЕТСЯ записью по качеству, и должен управляться в соответствии с требованиями разд. 4.2.4 стандарта ISO 9001:2008.

Точно так же документ, содержащий **достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности** в области экологического менеджмента, является записью по вопросам экологического менеджмента и должен управляться в соответствии с требованиями разд. 4.5.4 стандарта ISO 14001:2004. А содержащие **достигнутые результаты...** в области менеджмента охраны здоровья и обеспечения безопасности труда — будут записью, относящейся к системе менеджмента, и должны управляться на основе требований разд. 4.5.4 OHSAS 18001:2007. И все это — АВТОМАТИЧЕСКИ! Вне зависимости от того, попали они в какой-то Перечень... или нет.

Из этого следует, что, если во время аудита СМК на вопрос оператору металлообрабатывающего оборудования: «Почему журнал, где вы регистрируете результаты проверок этого оборудования на технологическую точность, не поставлен под управление?» — аудиторы услышат: «Потому, что он не включен в утвержденный Перечень записей по качеству, приведенный в Приложении Б», — то этот ответ должен будет квалифицироваться как свидетельство несоответствия требованиям разд. 4.2.4 стандарта ISO 9001:2008. А основанием для такого заключения будет то, что ОЧЕВИДНАЯ запись по качеству под управление НЕ ПОСТАВЛЕНА.

В заключение приведем пример «правильных» положений из процедур управления записями, избежавших указанной ошибки.

ПРИМЕР

Записи по качеству — любые документы, в которых содержатся объективные данные о качестве выполненных работ, а также о результатах деятельности, влияющей на качество.

Настоящий документ распространяет свою силу на все записи, оборачиваемые в компании, за исключением отдельных видов записей, порядок управления которыми установлен в нормативных документах специальным образом.

Ошибки второго вида

Если в вышеприведенном примере документы, фактически являющиеся записями, таковыми не считают, то к ошибке второго вида можно отнести документы, которые в организациях СЧИТАЮТ записями, тогда как на самом деле они таковыми не являются. Приведем примеры таких многочисленных «ложных записей», взятых из процедур управления записями (однако список этим далеко не исчерпывается).

ПРИМЕР

- Всевозможные планы (организационно-технических мероприятий, по подготовке к зиме и т. д.);
- различные графики (планово-предупредительного обслуживания оборудования, поверки/калибровки средств измерений, проверок соблюдения технологической дисциплины и оборудования на технологическую точность и т. д.);
- программы стажировок;
- различные перечни (документов, оборудования и т. д.);
- заявки на приобретение товарно-материальных ценностей;
- распределение ответственности и полномочий;
- технические задания на проектирование;
- памятки сотрудникам о системе менеджмента;
- разрешительная документация (лицензии, разрешения, лимиты, акты землепользования и водопользования и т. д.).

Как ни странно, но одним из невольных источников этих ошибок со стороны неопытных менеджеров по качеству стала сама Международная организация по стандартизации (ISO). Как минимум, по двум причинам.

Во-первых, к такой интерпретации указанных документов подталкивает само определение записи. Ведь следуя ему, ЛЮБОЙ документ можно отнести к записи, поскольку он ИЗЛАГАЕТ результаты деятельности по его созданию и ПРЕДОСТАВЛЯЕТ СВИДЕТЕЛЬСТВА, что такая деятельность была осуществлена.

Вместе с тем, должно быть понятно, что это — лишь лингвистический казус. Запись, конечно, документ. Но не всякий документ является записью. Надо лишь научиться четко отличать **документ-запись** от **документа-незаписи**.

Есть очень простой и легко запоминающийся признак: содержание документа-записи ИСПРАВЛЯТЬ НЕЛЬЗЯ В ПРИНЦИПЕ (если только содержащаяся в нем информация не была ошибочной), тогда как содержание документа-незаписи ИЗМЕНЯТЬ МОЖНО.

Если, например, токарь по завершении работ измерил и записал в сопроводительный лист изделия его диаметр в каком-то конкретном месте, он НЕ МОЖЕТ завтра исправить полученное значение, если только оно не было ошибочным. Если в протоколе собрания записана стенограмма состоявшегося обсуждения и принятое решение, в него нельзя на следующий день внести изменение — это будет фальсификацией. Все это (сопроводительный лист и протокол собрания) — примеры документов- записей.

Если же в организации выпущен приказ, утвержден план работ или документированная процедура, составлен список, указывающий ответственных лиц, и т. п. документы, их СОДЕРЖАНИЕ (естественно, по обоснованным причинам) можно завтра изменить, дополнить и даже отменить. Подобного рода документы носят обычно ПРЕДПИСЫВАЮЩИЙ, РЕГУЛИРУЮЩИЙ характер, а предписания могут быть изменены. Поэтому план работ, процедура, список — это примеры документов - незаписей.

Кроме вышесказанного, приведенные ошибочные примеры не являются записью еще и по другой причине. Она порождена тем, что жизненный цикл документов-записей принципиально отличен от жизненного цикла документов-незаписей.

График, план, программа и т. п. являются своеобразными заданиями на работу, и поэтому сразу после своей реализации (выполнения работы) эти документы В ПРИНЦИПЕ могут быть УНИЧТОЖЕНЫ (если только их не оставляют для истории). Активная фаза их жизненного цикла в общем случае после реализации заложенных в них заданий заканчивается. Записи же, после их появления, наоборот, только начинают свой жизненный путь, и В ПРИНЦИПЕ должны определенное время СОХРАНЯТЬСЯ, поскольку несут в себе ценную информацию.

Во-вторых, ошибочное представление о примерах записей создает одно из положений предыдущих Руководящих указаний ISO, а именно ISO 9004-1:1994 [7].

Речь идет о разд. 17.3 с характерным названием «Управление записями», где, говоря о порядке хранения и изъятия документов и подразумевая при этом (судя по заголовку раздела) именно ЗАПИСИ, в качестве примеров документов, подлежащих управлению НА ОСНОВЕ положений ЭТОГО раздела, разработчики руководящих указаний приводят: **чертежи, технические условия, процедуры проверок и испытаний, рабочие инструкции, операционные карты и т. д.**

А они, как указано выше, хоть и являются документами, но, совершенно очевидно, их нельзя назвать документами-записями. Поэтому отнесение таких документов к записям, с точки зрения автора, НИЧЕМ не обосновано и расценивается как методическая ошибка.

Конечно, рассматривая примеры ошибок второго вида, нельзя не отметить, что направленность ЧАСТИ действий по управлению документами-записями и документами-незаписями действительно ОДИНАКОВА. Например, по отношению к документам обеих этих категорий должен быть установлен порядок их хранения и изъятия. Но ЭТО не может само по себе служить основанием для их объединения. Нельзя относить какие-либо документы-незаписи к группе документов-записей, совершая при этом методическую ошибку, поскольку ДРУГИЕ направления управления ими здесь РАСХОДЯТСЯ. При этом КАРДИНАЛЬНО.

Общие требования к записям

Обобщив положения, содержащиеся в различных источниках, а также собственные соображения, автор попытался сформулировать общие требования к записям, которым, чтобы в полной мере соответствовать своему предназначению, следует быть:

- **системными**, т. е. учитывать потребность в информации, отражающей показатели функционирования одних элементов системы менеджмента, для обеспечения результативного менеджмента других элементов системы в целях сохранения их взаимосвязи и целостности системы;
- **целенаправленными** (не избыточными), т. е. не включать информацию, выходящую за рамки установленных целей (предназначения записи), а также не дублировать в одних записях содержание других;
- **значимыми**, т. е. не содержать информации, которая не является необходимой и полезной;
- **достоверными**, т. е. содержать только объективные данные и/или информацию, отражающую реальное (фактическое) положение дел;
- **своевременными с точки зрения их создания**, т. е. содержать информацию, соответствующую установленному режиму ее фиксации (по времени, месту или обстоятельствам);
- **своевременными с точки зрения их использования**, т. е. доводиться до сведения соответствующих лиц в установленные сроки;

- **полными**, т. е. содержать всю информацию, предусмотренную установленным видом записи;
- **адекватными**, т. е. соответствовать по содержанию и оформлению требованиям внутренних и внешних документов;
- **верифицированными и валидованными** (при необходимости), т. е. быть проанализированными на предмет логической согласованности содержащейся в записях совокупности данных, отсутствия очевидных ошибок/опечаток и т. п., а также санкционированными для направления записей их потребителям;
- **понятными**, т. е. быть написанными ясным для всех пользователей языком, исключаящим неоднозначность — как в лингвистическом, так и в содержательно-техническом смысле;
- **четкими и разборчивыми при ведении рукописных записей**, т. е. позволяющими увидеть содержащуюся информацию без риска искажения ее фактического содержания из-за неразборчивости и/или нечеткости;
- **четкими и разборчивыми в своих копиях**;
- **структурированными**, т. е. содержать стандартизованную последовательность целевых информационных блоков, позволяющую быстро и легко находить в записях необходимую информацию;
- **простыми в использовании**, т. е. не быть перегруженными информацией, затрудняющей поиск необходимых данных или фактов внутри записи;
- **стандартизованными терминологически**, т. е. быть основанными на единой терминологии и условных обозначениях, а также общих правилах классификации и кодирования;
- **прослеживаемыми**, т. е. содержать установленную информацию о лице(ах), сделавшим данную запись, времени, месте, обстоятельствах и способах получения содержащихся в записи данных и информации;
- **с исправлениями** (при необходимости), **внесенными в установленном порядке**;
- **полезными (адресными)**, т. е. направляться в установленном порядке только тем лицам, кому эти записи действительно необходимы при выработке соответствующих решений;
- **пригодными для снятия копий и машинной обработки** (при необходимости);
- **легко идентифицируемыми**, т. е. иметь (на титульных листах, первых листах, колонтитулах, обложках и т. п.) индивидуальные отличительные признаки, позволяющие легко их найти в общем массиве записей (см. далее соответствующие комментарии во второй части статьи);
- **с установленным уровнем доступности и порядком доступа** для заинтересованных лиц внутри организации и вне ее. При этом использовать ограничительные правила доступа к соответствующим записям следует только при наличии объективных причин, связанных с необходимостью сохранения государственной, коммерческой, конструкторской или технологической тайны;
- **легкодоступными** для установленных пользователей, т. е. не требующими в общем случае наличия у них специальных навыков для технического (административного) доступа к соответствующим записям;
- **быстронаходимыми** для пользователей, т. е. находящимися у установленных пользователей в их зоне оперативной доступности (см. вторую часть статьи);
- **застрахованными от утраты** (при необходимости), что подразумевает распространение на определенные виды записей, содержащих важную информацию, механизмов страхового копирования, минимизирующих риск безвозвратной утраты этой информации;
- **с установленным сроком хранения** для оригинала и копий.

В чем заключается ценность записей?

С одной стороны, в стандарте ISO 9001:2008 и других стандартах прямо указывается предназначение записей. Они нужны, в частности:

- «для представления доказательств соответствия требованиям и результативного функционирования системы менеджмента качества» [8];
- «чтобы продемонстрировать соответствие требованиям к своей системе экологического менеджмента и настоящего международного стандарта, а также достигнутые результаты» [9];
- «для представления доказательств соответствия требованиям и результативного функционирования системы менеджмента безопасности пищевой продукции» [10].

Вместе с тем, многие организации уточняют и дополняют эти цели, видя ценность записей также в том, что они позволяют:

• оценить •

- характеристики продукции и условия ее производства в любой момент времени на всех этапах жизненного цикла;
- эффективность функционирования системы менеджмента;
- ход выполнения программ (качества, охраны окружающей среды и т. д.);
- поставщиков сырья, материалов, комплектующих;

• подтвердить •

- выполнение установленных правил, процедур, стандартов, норм, регламентов и т. д.;
- проведение действий по мониторингу, измерениям, верификации и валидации;

• провести анализ •

- причин появления несоответствий;
- наличия или отсутствия тенденций, относящихся к улучшению или ухудшению показателей функционирования системы менеджмента;
- характеристик выпускаемой продукции и осуществляемой деятельности в сравнении с характеристиками продукции конкурентов и осуществляемой ими деятельности;

• выявить •

- несоответствия и недостатки в продукции, процессах, деятельности отдельных лиц и подразделений, системе менеджмента;

• обеспечить •

- проведение мониторинга процессов;
- создание информационной базы для прослеживаемости;

• уведомить (довести до сведения) •

- о чем-либо для принятия действий по улучшению;
- о выполнении чего-либо;
- о результатах, необходимых для дальнейшей обработки, использования в отчетах, расчетах, внесении в базы данных и т. п.

К этому следует, естественно, добавить еще те цели, которые преследуются обязательными записями, требуемыми ISO 9001:2008 и другими стандартами.

Все это в совокупности и придает ценность записям.

Термины, используемые при управлении записями

Обобщение информации, приведенной в разделах «Термины и определения» процедур по управлению записями разных организаций, позволило автору составить сводный перечень соответствующих терминов. Он состоит из двух частей.

Вначале приведены термины, применяемые в английских оригинальных текстах, касающихся менеджмента записей, которые затем, в составе переведенных текстов, должны появиться в их русскоязычных «собратьях»

(Приложение 1). Затем — другие термины, также применяемые организациями в ходе деятельности по управлению записями (Приложение 2).

Предназначение процедур управления записями

Цели (предназначение) процедур управления записями сформулированы во всех проанализированных процедурах. Они, как правило, опираются на требования стандарта и в целом совпадают. Примерами целей являются:

- описание организации работ по управлению (идентификации, ведению, хранению, защите, восстановлению и изъятию) записями о качестве, а также установление сроков их хранения;
- установление порядка обеспечения возможности подтверждения соответствия качества продукции, процессов и системы менеджмента установленным требованиям.

Содержание деятельности по управлению записями

Выделенные в процедурах по управлению записями шаги отличаются по количеству и содержанию, но в основном они достаточно типичны и ориентированы на требования, содержащиеся в стандарте. Обычно **деятельность по управлению записями включает: создание записей, их идентификацию, оформление (ведение), внесение изменений (при необходимости), хранение, защиту, восстановление, контроль ведения, изъятие и уничтожение.**

Традиционным недостатком данных процедур является отсутствие в них четкого порядка управления записями ВНЕШНЕГО или СОВМЕСТНОГО происхождения: актами, отчетами об аудитах системы менеджмента, проведенных второй или третьей стороной, протоколами проверок или совместных совещаний и т. п.

Обобщение разных представлений о содержании управления записями позволило автору, как представляется, сформулировать общую совокупность необходимых действий по управлению внутренними (Приложение 3) и внешними (Приложение 4) записями.

Организация работы по управлению записями

Записи ведутся в каждом подразделении. С учетом этого обстоятельства имеет смысл в каждом из них:

1. Составить перечень видов записей, СОЗДАВАЕМЫХ в этом подразделении, с указанием:

- а) установленных для них форм/шаблонов. Если форма не установлена решением вышестоящих руководителей, она должна быть утверждена распоряжением руководителя подразделения;
- б) порядка управления каждым из видов создаваемых записей. Если порядок не установлен решением вышестоящих руководителей, он должен быть установлен распоряжением руководителя подразделения.

2. Составить перечень видов записей, ПОЛУЧАЕМЫХ со стороны, с указанием:

- а) пользователей этих записей;
- б) порядка управления каждым из видов получаемых записей. Если порядок не установлен решением вышестоящих руководителей, он должен быть установлен распоряжением руководителя подразделения.

3. Установить лиц-регистраторов соответствующих внутренних записей и довести до их сведения:

а) данные и информацию, подлежащие сбору и фиксации в виде соответствующей записи, и цель их фиксации;

б) порядок создания записей и управления ими;

в) перечень должностных лиц и структурных подразделений, которым должны направляться созданные записи, и порядок такой передачи;

г) перечень должностных лиц, имеющих право доступа к оригиналам созданных записей;

д) ответственность за достоверность и своевременность фиксируемых данных, правильность заполнения форм, создание и хранения записей, а также их распространение. Искажение или непредоставление информации в установленные сроки и в полном объеме следует классифицировать как нарушение исполнительской дисциплины.

4. Установить (при необходимости) лиц, наряду с лицами-регистраторами, ответственных за управление записями в части:

а) проверки перед помещением записи на хранение:

- наличия на ней учетных признаков;
- ее комплектности и полноты;
- пригодности для пользования и хранения;

б) обеспечения условий хранения, сохранения и защиты записей;

в) изъятия и уничтожения записей.

Англоязычные термины, применяемые при описании деятельности по управлению записями

Английский термин	Прямой перевод (по словарям [11, 12, 13])	Определение термина из Руководства по терминологии, используемой в ISO 9001:2000 и ISO 9004:2000 (документ ISO/TC 176/SC 2/N 526R, май 2001 г.)	Определение термина из Руководства по терминологии, используемой в ISO 9001 и ISO 9004 (документ ISO/TC 176/SC 1/N 339 и ISO/TC 176/SC 2/N 526R2, 15 октября 2008 г.)	Авторские перевод и определение термина применительно к управлению записями
Data	Данные, факты, сведения, информация, результаты	Факты, особенно численные факты, собранные вместе для ссылки на них или для информации	• Факты и/или статистическая информация, используемые для ссылки на них или анализа; • информация, основанная на фактах	Данные и информация – установленные для сбора данные, факты, сведения, информация или результаты, которые должны быть зафиксированы в записях
Identify	<ul style="list-style-type: none"> • Опознавать, распознавать; • устанавливать, определять; • идентифицировать 	Установить, кем или чем является данный человек или предмет; • признавать, распознавать	Установить, кем или чем является данный человек или предмет	Установление записи – установление: а) содержания записи, т. е. видов и объемов собираемых данных и информации; б) порядка сбора данных и информации, входящих в запись: место и время сбора, основания для сбора, регистрируемое лицо и т. д.; в) формы/шаблона, в которой будет регистрироваться запись; г) носителей записи
Collection	• Коллекция; • накопление, сбор, собирание (данных)			Создание записей – сбор установленными лицами в установленном порядке установленных первичных данных и информации и их фиксация по установленной форме на установленных носителях
Legible	• Удобочитаемый, разборчивый, четкий, отчетливый (о знаках, почерке); • понятный, доходчивый (о содержании, тексте).	Достаточно отчетливый, ясный, понятный, чтобы быть прочитанным	Возможность быть прочитанным человеком или машиной для последующего предполагаемого использования содержания	Разборчивость и понятность записи – однозначность и понятность данных и информации, содержащихся в записи, для ее пользователей
Traceable	Прослеживаемый			Прослеживаемость записи – возможность однозначно соотнести запись с источником(и) содержащихся в ней данных и информации
Indexing	Индексирование, индексация			Индексирование записи — присвоение учетных номеров установленного вида и последовательности создаваемым записям, позволяющих определить временную или другую упорядоченную последовательность создания записей одного и того же вида
Disposition	• Расположение, размещение в каком-либо порядке; • избавление, изъятие; • устранение; ликвидация	Действие по избавлению или передаче с целью приведения в порядок, приведение в порядок	Действие по обращению с предметами определенным образом	Распространение записи – передача оригинала записи и/или ее учетных копий установленным пользователям данной записи

Storage	<ul style="list-style-type: none"> • Хранение; • аккумулярование, • накопление; • запоминание 			Хранение записей – сбор (накопление) последовательно создаваемых записей одного и того же вида и их учетных копий у регистраторов этих записей и их пользователей соответственно в установленных для этого местах (например: в особо обозначенных журналах, папках, шкафах, файлах электронной базы данных и т. д.)
Retain	<ul style="list-style-type: none"> • Держать; • удерживать, • поддерживать; • сохранять 	<ul style="list-style-type: none"> • Держать под охраной или контролем; • поддерживать в рабочем состоянии, • поддерживать в должном порядке или продолжать использовать что-нибудь 	<ul style="list-style-type: none"> • Продолжать владеть чем-либо; • не уничтожать, не избавляться или не менять 	Сохранность записи – действия по предупреждению несанкционированного досрочного изъятия и уничтожения записи (оригинала или учетной копии) из места ее хранения
Protect	Защищать, оберегать, охранять, предохранять	Защищать или охранять от неисправности, поломки, повреждения или опасности	Поддерживать в безопасности от поломки (повреждения)	Защита записи – действия по предупреждению полного или частичного физического повреждения или утраты записи (оригинала или учетной копии) в ходе ее хранения
Retrievable	Восстановимый, поправимый	Получаемый, доступный (например: сохраненная в компьютере информация или документ, доставаемый из архива)	Способность быть возвращенным в исходное состояние, восстановленным	Доступность записи – предоставление, при необходимости, пользователю записи права доступа к первичным данным и информации, оригиналу записи, ее страховой копии или копиям, находящимся у других пользователей этой записи в случае невозможности воспользоваться переданным ему экземпляром записи, например по причине временной передачи его экземпляра записи другим лицам, возникновения проблем с доступом к его экземпляру, невозможности извлечь из данного экземпляра нужные данные и информацию, исчезновения его экземпляра
Disposal	<ul style="list-style-type: none"> • Размещение, • расположение, расстановка; • изъятие, утилизация; • избавление, удаление 			Уничтожение записи – управляемое физическое уничтожение (активируемое или неактивируемое) содержания записи (данных и информации) на ее носителях или вместе с носителями по причине истечения срока ее хранения, включая все ее учетные копии, без возможности восстановления
Maintenance	Техническое обслуживание и ремонт; • поддержание в рабочем состоянии; • ведение (документации)	Действие по поддержанию чего-либо в рабочем состоянии, в состоянии исправности и т.д.; • состояние порядка или факт поддержания в должном порядке; • средства или условия для содержания в исправности	Действие по поддержанию (системы, здания, машины и т. д.) в хорошем состоянии путем регулярной проверки или ремонта	Ведение и сохранение записей – обобщенное понятие, охватывающее все действия по управлению записями

Дополнительные термины и их определения, используемые в процедурах управления записями различных организаций²

Объективное свидетельство — данные, подтверждающие существование или истинность чего-либо.

Примечание. Объективное свидетельство может быть получено посредством наблюдения, измерения, испытания или иными способами [5, п. 3.8.1].

Характеристика качества — собственная (присущая) характеристика продукции, процесса или системы, относящаяся к требованию.

Примечание 1. Понятие «собственный, присущий» означает существование (наличие, присутствие) в чем-то, прежде всего в виде неизменной (постоянно присутствующей) характеристики.

Примечание 2. Характеристика, присвоенная (назначенная) продукции, процессу или системе (например, цена продукции, владелец продукции), не является характеристикой качества этой продукции, процесса или системы [5, п. 3.5.2].

Установленные записи — совокупность обязательных и дополнительных записей.

Обязательные записи — записи, требуемые применяемыми стандартами (ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 и др.).

Дополнительные записи — записи, определенные организацией как необходимые для обеспечения результативного планирования и управления соответствующими процессами и видами деятельности.

Идентификация³ — установление принадлежности документа, причины его создания, наличия подписей ответственных лиц и круга распространения.

Формат записи — установленные размер, структура и правила оформления записи.

Форма, шаблон, формуляр записи — 1) обобщенное название записей, применяемых в организации для целей регистрации достигнутых результатов или свидетельств осуществляемой деятельности. Формуляр имеет идентифицированную, зарегистрированную и утвержденную форму и конкретное название, например: протокол, акт, реестр, журнал, паспорт; 2) документ, в который вносятся требуемые данные (*Примечание.* После заполнения форма становится записью); 3) стандартизированный бланк для сбора какой-либо информации. Заполненный формуляр является одной из записей.

Ведение записей³ — нанесение данных и/или информации по установленному порядку на установленный носитель рукописным или машинным способом.

Сверка записей — проверка идентичности записей, отражающих одни и те же результаты и/или одно и то же событие, зафиксированные одновременно в нескольких видах записей.

Прослеживаемость³ — способность проследить историю создания, применения и местонахождения записи.

Регистрация — 1) запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения; 2) запись необходимых сведений о документе.

Накопление записей — накопление одного и того же вида записей в установленном месте (журнал, папка, шкаф и т. д.).

Сохранность, защита — защита от повреждения и утраты.

Нахождение записи — получение, доступ, обеспечение возможности оперативного нахождения нужных записей (например, путем сохранения записи в компьютере или архиве).

Предоставление записи — предоставление уполномоченным лицом доступа к записи заинтересованному лицу, не являющемуся ее установленным пользователем.

Использование записей — проведение анализа, обобщений, составление сводных отчетов на основе созданных записей.

Носители первичной информации — документ или другой носитель, в котором первичные данные регистрируются первый раз.

Носители систематизированной информации —

1) соединение в единое целое первичных носителей информации, относящихся к конкретному виду записей о качестве;

2) документ или другой носитель, в котором первичные данные регистрируются снова, но представлены в обработанном виде в совокупности с другими данными, систематизированными по необходимому признаку для решения определенных задач.

Пример: отчет-анализ о качестве продукции, отчет-анализ по результатам внутренних аудитов за год.

² Некоторые термины были включены в документированные процедуры по управлению записями из конкретных источников. Они выделены курсивным шрифтом.

³ Определение данного термина расходится с определением, используемым автором и указанным в Приложении 1.

1. Установление записей и порядка управления ими

1.1. Установление полномочий в отношении записей

Установление круга лиц, уполномоченных утверждать, вводить в действие, изменять, отменять формы/шаблоны записей и порядок управления записями.

1.2. Установление записей

1.2.1. Установление потребностей/обязанностей в отношении записей

Установление должностными лицами потребности/обязанности использовать определенную информацию:

- для принятия в рамках своей компетенции соответствующих решений;
- для формирования в рамках своих обязанностей на основе этой информации или с ее учетом новых записей с целью передачи их другим лицам, подразделениям, организациям.

Составление сводных потребностей в информации по отдельным подразделениям и отдельным должностным лицам.

1.2.2. Установление источников информации

Установление на основе выявленной потребности в информации их источников внутри и вне организации, а также параметров необходимой первичной информации (направленность информации, время и обстоятельство сбора информации по каждому источнику).

1.2.3. Установление видов записей

Распределение первичной информации по видам, отнесенным к конкретным записям. Установление пользователей записей конкретного вида.

1.3. Установление форм/шаблонов записей

1.3.1. Разработка форм/шаблонов

Разработка (при необходимости) формы/шаблона записи (в бумажном, электронном или каком-либо другом виде) для фиксации в ней установленной для этой записи первичной информации.

1.3.2. Согласование форм/шаблонов

Согласование с пользователями записи:

- формы/шаблона записи на предмет полноты и удобства использования;
- порядка управления записью на предмет своевременности получения ими необходимой информации.

1.3.3. Утверждение форм/шаблонов

Утверждение уполномоченными лицами формы/шаблона записи.

1.3.4. Регистрация форм/шаблонов

Если это установлено, форма/шаблон записи должна быть зарегистрирована в единой системе кодированного учета форм/шаблонов организации.

1.4. Установление порядка управления записями

1.4.1. Разработка порядка управления записями

Разработка для каждой записи порядка управления ею, включая установление:

- а) источников первичной информации и механизмов ее получения (например: фиксация показаний измерительного оборудования, анализ лент самописцев, запрос и получение информации от отдельных лиц, подразделений, организаций и т. п.);
- б) механизма подтверждения достоверности первичной информации (при необходимости);
- в) лиц (регистраторов), обязанных собирать и фиксировать в установленной форме/шаблоне первичные данные и информацию, обстоятельств и временного режима их сбора и фиксации, а также режима фиксации (вручную на бумажном носителе, в электронном виде, в виде фотографии, рисунка, аудиозаписи и т. д.);

г) вида учетного переменного для индексирования записей одного вида (например: присваиваемый учетный номер, указание места получения информации, даты, регистрирующего лица и т. д.) и ответственных за индексирование соответствующих записей;

д) порядка анализа, верификации (проверки) и валидации (санкционирования на использование) индексированной записи уполномоченными лицами и внесения в нее (при необходимости) исправлений;

е) места и условий хранения, сохранения и защиты оригинала индексированной записи, срока его хранения, порядка допуска к нему, изъятия и уничтожения;

ж) механизмов распространения индексированной записи:

- когда и кому направляются учетные копии или оригинал, ответственные за изготовление, учет и передачу копий;
- технические средства передачи и способы исключения искажения записи при передаче;
- порядок обеспечения конфиденциальности (при необходимости);
- мест и условий хранения, сохранения и защиты учетных копий, сроки их хранения, порядок допуска к ним, изъятия и уничтожения;

з) порядка проведения периодического анализа:

- формы/шаблона записи на предмет сохраняющейся необходимости в фиксируемых в ней данных и информации;
- установленного порядка управления данной записью на предмет его сохраняющейся актуальности.

1.4.2. Ввод в действие порядка управления записями

а) Выпуск распорядительного документа(ов) о введении в действие форм/шаблонов записей и порядка управления ими с поручением о проведении, при необходимости, соответствующих организационно-технических мероприятий.

б) Доведение до сведения соответствующих должностных лиц введенного в действие порядка управления записями.

в) Проведение (при необходимости) обучения/инструктажа исполнителей и других лиц, участвующих в управлении записью.

г) Размножение (в случае бумажных носителей форм/шаблонов) и обеспечение исполнителей необходимым количеством бланков форм/шаблонов записей и/или обеспечение доступа исполнителей к электронному виду соответствующих форм/шаблонов записи.

2. Ведение и сохранение записей

2.1. Накопление первичных данных и информации, создание записи

Сбор установленными лицами в установленном порядке установленных первичных данных и информации и их фиксация на установленных носителях по установленной форме.

2.2. Индексирование записи

Учет одного и того же вида записи по установленному переменному признаку (дата, исполнитель, место, время, регистрационный номер и т. п.).

2.3. Анализ, верификация и валидация записи

Проведение в установленных случаях анализа, верификации (проверки) и валидации (санкционирования на использование) составленной записи на предмет достоверности, своевременности, полноты, внутренней согласованности данных и информации, содержащихся в ней, соответствия записи установленной форме и т. п. уполномоченными лицами и внесение в нее (при необходимости) исправлений.

2.4. Страхование записи

Создание, при необходимости, специальной страховой копии(ий) индексированной записи на соответствующем носителе(ях) и размещение его(их) в особом месте, что обеспечивает минимальный риск как непреднамеренного, так и целенаправленного физического уничтожения, а также кражи.

2.5. Распространение записи

Направление установленному лицу(ам) оригинала индексированной записи и/или изготовление и направление ему учтенной копии данной записи на соответствующем носителе.

2.6. Хранение записи

Помещение носителя с записью (оригинала или учтенной копии) у ее регистратора и пользователя в установленное место (журнал, папка, шкаф, электронный файл и т. д.) и последующее хранение их там с целью сбора (накопления) последовательно создаваемых записей одного и того же вида.

2.7. Сохранение и защита записи

Разработка и осуществление действий по предупреждению:

- а) несанкционированного досрочного изъятия и уничтожения записи (оригинала и учтенных копий) из места ее хранения;
- б) полного или частичного физического повреждения или утраты записи (оригинала и учтенных копий) в ходе ее хранения.

2.8. Обеспечение доступа (при необходимости)

Предоставление, в случае необходимости, пользователю записи права доступа к первичным данным и информации, оригиналу записи, ее страховой копии или копиям, находящимся у других пользователей этой записи в случае невозможности воспользоваться переданным ему экземпляром записи (оригиналом или его учтенной копией), например, по причине:

- а) временной передачи его экземпляра записи другим лицам;
- б) возникновения проблем с доступом к его экземпляру;
- в) невозможности извлечь из данного экземпляра нужные данные и информацию;
- г) исчезновения его экземпляра.

2.9. Изъятие записи

Физическое изъятие (актируемое или не актируемое) оригинала и учтенных копий записи из мест их хранения для внесения исправлений или с целью физического уничтожения в связи с истечением срока их хранения.

2.10. Уничтожение записи

Управляемое физическое уничтожение (актируемое или не актируемое) содержания записи (данных и информации) на ее носителе(ях) или вместе с носителем(ями) по причине истечения срока ее хранения, включая все ее учтенные копии, без возможности их восстановления.

2.11. Анализ необходимости в записи и актуальности порядка управления ею

Проведение в установленном порядке анализа записи на предмет сохраняющейся необходимости в фиксируемой в ней информации, а также актуальности установленного порядка управления ею.

2.12. Отмена записи или актуализация порядка управления ею

Выпуск распорядительного документа об отмене ведения записи или изменении порядка управления ею (при необходимости). Доведение данного документа до сведения соответствующих должностных лиц.

2.13. Контроль ведения и сохранения записей

Проведение в установленном порядке уполномоченными лицами контроля на местах (актируемого или нет) за соблюдением правил создания, индексирования, анализа, верификации и валидации, внесения исправлений, страхования, распространения, хранения, сохранения, защиты, обеспечения доступа, изъятия и уничтожения записей.

Действия по управлению записями внешнего происхождения

1. Установление порядка управления записями внешнего происхождения

1.1. Установление полномочий в отношении записей

Установление круга лиц, уполномоченных утверждать, вводить в действие, изменять, отменять порядок управления типовыми (регулярно поступающими) записями, а также принимать решения о содержании управления единичными записями.

1.2. Установление типовых записей и их пользователей

Составление перечня типовых регулярно поступающих записей внешнего происхождения, получаемых организацией, подлежащих управлению, и их пользователей внутри организации.

1.3. Установление порядка управления записями

1.3.1. Разработка порядка управления типовыми записями

Разработка для каждой типовой записи порядка управления ею, включая установление:

- а) порядка регистрации поступившего экземпляра записи;
- б) места и условий хранения, сохранения и защиты поступившей записи, срока его хранения, порядка допуска к нему, изъятия и уничтожения;
- в) механизмов распространения записи:
 - когда и кому направляются учетные копии или поступивший экземпляр записи, кто ответственен за изготовление, учет и передачу копий;
 - технические средства передачи и способы исключения искажения записи при передаче;
 - порядок обеспечения конфиденциальности (при необходимости);
 - мест и условий хранения, сохранения и защиты учетных копий, сроки их хранения, порядок допуска к ним, изъятия и уничтожения;

1.3.2. Ввод в действие порядка управления записями

Выпуск распорядительного документа(ов) о введении в действие порядка управления записями с поручением о проведении, при необходимости, соответствующих организационно-технических мероприятий.

Доведение до сведения соответствующих должностных лиц введенного в действие порядка управления записями.

Проведение (при необходимости) обучения/инструктажа исполнителей и других лиц, участвующих в управлении записью.

2. Сохранение записей внешнего происхождения

2.1. Регистрация записи

Регистрация поступившего экземпляра записи в установленном порядке и направление его в установленное место его хранения.

2.2. Страхование записи

Создание, при необходимости, специальной страховой копии(ий) поступившей записи на соответствующем носителе(ях) и размещение его(их) в особом месте, обеспечивающим минимальный риск как непреднамеренного, так и целенаправленного физического уничтожения, а также кражи.

2.3. Распространение записи

Изготовление и направление установленному лицу(ам) учетной копии поступившего экземпляра записи на соответствующем носителе.

2.4. Хранение записи

Помещение носителя с записью (поступившего экземпляра или учетной копии) у ее регистратора и пользователя в установленное место (журнал, папка, шкаф, электронный файл и т. д.) и последующее хранение их там с целью сбора (накопления) последовательно поступаемых в организацию записей одного и того же вида.

2.5. Сохранение и защита записи

Разработка и осуществление действий по предупреждению:

- а) несанкционированного досрочного изъятия и уничтожения записи (поступившего экземпляра и учетных копий) из места ее хранения;
- б) полного или частичного физического повреждения или утраты записи (поступившего экземпляра и учетных копий) в ходе ее хранения.

2.6. Обеспечение доступа (при необходимости)

Предоставление, в случае необходимости, пользователю записи права доступа к поступившему экземпляру записи, ее страховой копии или копиям, находящимся у других пользователей этой записи в случае невозможности воспользоваться переданным ему экземпляром записи (полученным или его учетной копией), например, по причине:

- а) временной передачи его экземпляра записи другим лицам;
- б) возникновения проблем с доступом к его экземпляру;
- в) невозможности извлечь из данного экземпляра нужные данные и информацию;
- г) исчезновения его экземпляра.

2.7. Изъятие записи

Физическое изъятие (актируемое или не активируемое) поступившего экземпляра и его учетных копий из мест их хранения для физического уничтожения в связи с истечением срока их хранения.

2.8. Уничтожение записи

Управляемое физическое уничтожение (актируемое или неактируемое) содержания записи (данных и информации) на ее носителе(ях) или вместе с носителем(ями) по причине истечения срока ее хранения, включая все ее учетные копии, без возможности их восстановления.

2.9. Контроль ведения и сохранения записей

Проведение в установленном порядке уполномоченными лицами контроля на местах (актируемого или неактируемого) за соблюдением правил учета, страхования, распространения, хранения, сохранения, защиты, обеспечения доступа, изъятия и уничтожения записей.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Качалов В.А.** О проблемах управления документами на основе требований международных стандартов на системы менеджмента // Методы менеджмента качества. – 2012. – № 1, 2.
2. **Круглов М.Г., Сергеев С.К., Такташов В.А. и др.** Менеджмент систем качества. – М.: Изд-во стандартов, 1997.
3. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в малом бизнесе. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001.
4. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в строительстве. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2001.
5. ISO 9000:2005(E). Quality management systems. Fundamentals and vocabulary.
6. Руководство по требованиям ISO 9001:2008 к документации (документ ISO/TC 176/SC 2/N 525R2, 15 окт. 2008 г.).
7. ISO 9004-1:1994(E). Quality management and quality system elements. Part 1: Guidelines.
8. ISO 9001:2008(E). Quality management systems. Requirements.
9. ISO 14001:2004(E). Environmental management systems. Requirements with guidance for use.
10. ISO 22000:2005. Food safety management systems. Requirements for any organization in the food chain.
11. Англо-русский словарь StarDict.
12. Англо-русский словарь ABBY Lingvo 12.
13. **Палей С.М., Адлер Ю.П., Загребельный В.Н.** Англо-русский словарь по менеджменту качества и оценке соответствия. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2004.

Часть вторая.

Особенности применения требований международных стандартов к управлению записями

Начать этот обзор автор хотел бы с оборота *records shall be maintained*, неоднократно применяемого в оригинальном тексте стандарта, например:

- *records from management reviews shall be maintained* [1, разд. 5.6.1];
 - *records of the results of the review... shall be maintained* [1, разд. 7.2.2];
 - *records of the results of the validation... shall be maintained* [1, разд. 7.3.6] и т. д.
- В ГОСТ Р ИСО 9001–2008 этот оборот везде переведен как «*записи... должны поддерживаться в рабочем состоянии*». Однако это — просто методический нонсенс!

У записей, если исходить из их СУТИ, В ПРИНЦИПЕ не бывает ни «рабочего», ни «нерабочего» состояния. Это — не элемент инфраструктуры. Запись **делают**, и если это свершилось, то после этого запись просто **есть, имеет место, наличествует, существует** и ВСЕ — вплоть до ее изъятия (уничтожения). И это — понятно. А вот как созданную запись **поддерживать в рабочем состоянии** — совершенно неясно. Абсурдность этого оборота становится особенно очевидной, если задать себе вопрос о том, чем ТАКАЯ запись должна отличаться от записи, **НЕ ПОДДЕРЖИВАЕМОЙ в рабочем состоянии**.

Контекстный смысл анализируемого оборота следующий: соответствующие *записи... должны вестись и сохраняться*, под чем понимается ВСЯ совокупность действий по их управлению. Именно это содержание вложено автором в перевод однокоренного слова *maintenance* в приложении 1 к первой части статьи.

После этого стартового замечания, имеющего «сквозной» характер, поскольку оно относится ко множеству разделов стандарта, давайте перейдем к комментариям отдельных требований разд. 4.2.4.

Записи нужно идентифицировать или устанавливать?

Следующая проблема перевода требований разд. 4.2.4 связана с термином *identification*, который во всех проанализированных переводах переведен ПО СОЗВУЧИЮ с оригиналом — как *идентификация* (табл. 1).

Таблица 1

Примеры перевода требований с термином *identification*

Стандарт	Фрагмент требований
ISO 9001:2008(E)	...procedure... for the identification... records
ISO 14001:2004(E)	...procedure(s) for the identification... records
ISO 22000:2005(E)	...procedure... for the identification... records
ГОСТ Р ИСО 9001–2008	...процедуру... для идентификации... записей
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	...процедуру(ы) для идентификации... зарегистрированных данных
ISO 22000:2005(R)	...процедура для установления мер управления идентификацией... записей
Используемый автором перевод	...процедуру... для установления содержания... записей

По этой причине, если исходить из обычно даваемого определения идентификации как технического приема, позволяющего РАЗЛИЧАТЬ между собой ПОХОЖИЕ объекты, неудивительно, что во многих случаях соответствующие положения процедур по управлению записями выглядят так (или почти так):

Идентификация записей проводится путем нанесения на их первую страницу штампа синего цвета с текстом «Запись СМК».

Записи действительно необходимо идентифицировать и именно в прямом смысле этого термина, но требование об этом содержится В ДРУГОМ МЕСТЕ, о чем пойдет речь в следующем разделе статьи. ЗДЕСЬ же смысл оригинального требования о необходимости осуществления действий *for the identification records* связан совсем не с **ИДЕНТИФИКАЦИЕЙ** (ОБОЗНАЧЕНИЕМ) записей, а с их **УСТАНОВЛЕНИЕМ** (заданием КАТЕГОРИИ или ВИДА фиксируемой информации, МЕСТА И ПОРЯДКА ее СБОРА, ФОРМЫ записи и ее НОСИТЕЛЕЙ). Аргументом в пользу этого суждения выступает следующее.

Во-первых, варианты перевода термина *identification* из обычных словарей ВНАЧАЛЕ предлагают говорить все-таки об **опознании, распознавании, установлении, определении** и только затем об **идентификации** [7, 8]. А в Руководстве по терминологии, используемой в ISO 9001 и ISO 9004 [9] слово «идентификация» **ВООБЩЕ** не применяется в качестве перевода *identification*, а это действие определяется как **УСТАНОВИТЬ, кем или чем является данный человек или предмет**.

Во-вторых, в предыдущей версии стандарта — ISO 9001:1994(E) [10] — в разд. 4.16 «Управление записями по качеству» были использованы два близких термина. Документированная процедура по управлению записями должна была охватывать действия как по *identification* записей, так и по их *indexing*. Последний термин переводится как *индексирование* и означает применение специального механизма, позволяющего учитывать записи и тем самым ОТЛИЧАТЬ одну ПОХОЖУЮ запись от другой, т. е. фактически ИДЕНТИФИЦИРОВАТЬ их. Поэтому в данном стандарте в термин *identification* разработчики ОЧЕВИДНЫМ образом вкладывали ИНОЙ, чем прямая *идентификация*, смысл.

В-третьих (и это самое главное), использование в качестве ОСНОВНОГО смысла термина *identification* не *установление*, а *идентификация* фактически равносильно признанию того, что ISO 9001 (причем ВО ВСЕХ РЕДАКЦИЯХ, начиная с 1987 г.) и все другие стандарты ВООБЩЕ не предусматривают включение в процедуры управления записями действия по их УСТАНОВЛЕНИЮ. Как будто их состав, форма, носители устанавливаются где-то сами по себе, абсолютно автономно, и лишь ПОТОМ с ними надо поступать определенным образом, описанным в разделе «Управление записями»: идентифицировать (в прямом смысле), хранить, сохранять и т. д. Но ТАКАЯ интерпретация стандартов не поддается логике и ничем не оправдана.

По этим причинам термин *identification* определен автором в приложении 1 к первой части статьи как *установление* и использован именно в этом смысле при переводе рассматриваемого фрагмента из стандарта ISO 9001:2008(E). Он считает правильным, когда в процедуре по управлению записями содержится ОТДЕЛЬНОЕ положение, близкое по смыслу тому, как это сделано в одной из организаций:

«Состав, вид, объем записей, а также форма их ведения и соответствующие носители устанавливаются при разработке (пересмотре) соответствующих документированных процедур системы менеджмента».

В этой связи отметим еще одно важное обстоятельство, связанное с тем, что обычно НЕ ВСЕ виды записей устанавливаются на уровне организации и указываются в общефирменных документах. Однако разработчикам процедуры управления записями надо четко понимать: это не имеет никакого значения. В системах менеджмента НИ ОДНА запись НЕ МОЖЕТ быть ПРОИЗВОЛЬНОЙ. ВСЕ НЕОБХОДИМЫЕ записи должны быть УСТАНОВЛЕНЫ — решениями руководителей СООТВЕТСТВУЮЩЕГО уровня управления. Именно так поступают в одной из организаций, где в методической инструкции по управлению записями установлено следующее:

«Формы записей подразделения, не входящие в состав документированных процедур, устанавливаются и утверждаются распоряжением руководителя подразделения. Неформализованные (текстовые) записи (например, отчеты, справки) также устанавливаются и утверждаются распоряжением по подразделению с целью однозначного установления содержания записи и состава должностных лиц, подписывающих, согласующих и утверждающих данную запись».

С учетом сказанного становится понятной методическая ошибочность следующего положения, действующего в одной из организаций:

«Если форма записи не установлена, она разрабатывается и ведется в свободной форме».

Записи должны быть понятными или легко идентифицируемыми (распознаваемыми)?

К рассмотренной только что проблеме напрямую примыкает вторая, связанная с однокоренным со словом *identification* термином *identifiable*. Он, по аналогии с *identification*, тоже официально переведен в [4] как *идентифицируемый*. Но в данном случае смысловой оттенок оригинального требования здесь передан правильно, в отличие от ДРУГИХ переводов (табл. 2), и вот почему.

Таблица 2

Примеры перевода требований с термином *identifiable*

Стандарт	Фрагмент требований
ISO 9001:2008(E)	Records shall remain... readily identifiable...
ISO 14001:2004(E)	Records shall be and remain... identifiable...
ISO 22000:2005(E)	Records shall remain... readily identifiable...
ГОСТ Р ИСО 9001–2008	Записи должны оставаться... легко идентифицируемыми...
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	Записи должны быть... идентифицируемыми...
ISO 22000:2005(R)	Записи должны оставаться... понятными...
Используемый автором перевод	Записи должны... быть легко идентифицируемыми (распознаваемыми)...

ЛЕГКО ИДЕНТИФИЦИРОВАТЬ запись — значит, используя некие особые обозначения и текстовые сообщения, так ее «пометить», чтобы по этим признакам, НЕ ЧИТАЯ непосредственно саму запись (НЕ ИЗВЛЕКАЯ из нее соответствующую целевую информацию), можно было ЛЕГКО (БЫСТРО и ТОЧНО) ЕЕ РАСПОЗНАТЬ, т. е. опрелелить:

- какая КАТЕГОРИЯ или ВИД информации содержится в данной записи;
- основные «ИСТОРИЧЕСКИЕ» характеристики этой записи: дата и время создания записи, источник первичных данных, автор записи, ее учетный номер в базе данных и т. п.

Именно такое понимание присуще организациям, установившим в своих процедурах управления записями следующие положения:

Идентификация записей проводится при помощи идентификаторов (соответствующих названий и кодов), размещенных на документах в местах, обеспечивающих их быстрое и однозначное распознавание при систематизированном хранении, поиске и ведении. Для идентификации каждая запись в организации должна иметь:

- **наименование и/или идентификационный номер, позволяющие отнести их к определенному объекту деятельности предприятия (продукции, процессу);**
- **дату оформления;**
- **подпись лица, осуществившего запись.**

А это, согласитесь, совсем иной смысл, чем требование, чтобы записи были **понятными** [6] (см. табл. 2). Не говоря уже о том, что применительно к записям требование «оставаться понятными» НЕПРИМЕНИМО по их природе.

Запись, как ФИКСАЦИЯ **достигнутых результатов** или **осуществленной деятельности** может быть НЕВЕРНОЙ, ОШИБОЧНОЙ, ИСКАЖЕННОЙ, НЕТОЧНОЙ и т. п. Но применительно к ней нельзя сказать, ПОНЯТНА она или НЕПОНЯТНА. Подобная характеристика для «измерения» записей НЕПРИЕМЛЕМА. Это все равно, что для измерения геометрических характеристик применять понятие температуры или веса и заявлять: ширина чего-то должна быть не «столько-то сантиметров или метров», а являться «горячей», а высота чего-то — «тяжелой».

Записи нужно хранить, защищать и сохранять или собирать (накапливать), сохранять (защищать) и устанавливать для них сроки хранения?

«Хранить», «защищать» и «сохранять» — очень близкие по смыслу слова. И когда их в ГОСТ Р ИСО 9001–2008 перечисляют друг за другом, пользователю стандарта очень трудно понять различие между ними (табл. 3).

Таблица 3

Примеры перевода требований с терминами storage, protection, retention

Стандарт	Фрагмент требований
ISO 9001:2008(E)	...procedure... for the... storage, protection... retention... records
ISO 14001:2004(E)	...procedure(s) for the... storage, protection... retention... records
ISO 22000:2005(E)	...procedure... for the... storage, protection... retention time... records
ГОСТ Р ИСО 9001–2008	...процедуру для... хранения, защиты... сохранения... записей
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	...процедуру(ы) для... хранения, защиты... определения срока хранения... зарегистрированных данных
ISO 22000:2005(R)	...процедура для установления мер управления... хранением, защитой... времени сохранением (? — прим. авт.)... записей
Используемый автором перевод	...процедуру... для сбора (накопления), сохранения (защиты)... установления сроков хранения... записей

На самом же деле термин **storage** по отношению к записям означает совсем не их **хранение** — в смысле предотвращения их исчезновения, кражи, порчи и т. п. За это отвечают действия, описываемые термином **protection**, означающим **защита, сохранность**. Контекстный смысл термина **storage** для записей означает их **сбор и накопление**.

Кроме того, заметим, что слово «**сохранять**» в ГОСТ Р ИСО 9001–2008 появилось вообще НЕОБОСНОВАННО, поскольку **retention** означает не сохранение, а **установление сроков или времени хранения/сохранения**. В стандарте ISO 22000:2005(E), кстати, данная особенность выражена НАПРЯМУЮ, поскольку там говорится о **retention time**.

Данные неточности, как представляется, стали главной причиной того, что в большинстве процедур подробно описан порядок, обеспечивающий защиту записей (что, конечно же, само по себе правильно), но при этом очень мало говорится о порядке накопления и установления сроков хранения записей или не говорится вообще. А это при аудите должно быть расценено как невыполнение требований разд. 4.2.4 к процедуре управления документами.

Записи должны быть восстановимыми или находимыми?

Еще одним методическим нонсенсом является перевод терминов **retrieval** и **retrievable** как **восстановление** и **восстановимый** (табл. 4).

Примеры перевода требований с терминами retrieval и retrievable

Стандарт	Фрагмент требований
ISO 9001:2008(E)	...procedure... for the... retrieval... records Records shall remain... readily... retrievable
ISO 14001:2004(E)	...procedure(s) for the... retrieval... records
ISO 22000:2005(E)	...procedure... for the... retrieval... records. Records shall remain... retrievable
ГОСТ Р ИСО 9001–2008	...процедуру для... восстановления... записей. Записи должны оставаться... восстанавливаемыми
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	...процедуру(ы) для... доступа... зарегистрированных данных
ISO 22000:2005(R)	...процедура для установления мер управления... поиском записей. Записи должны оставаться... восстанавливаемыми
Используемый автором перевод	...процедуру... для... нахождения записей. Записи должны... быть быстронаходимыми

Действие, означающее «восстановить» или «восстановление», по отношению к записи как понятию — НЕПРИМЕНИМО!

Оборот «запись утеряна (исчезла, украдена, испорчена и т. п.)» означает только одно: не осталось НИ ОДНОЙ ЭТОЙ записи — ни в оригинальном виде, ни в виде какой-либо ее копии. Если это действительно произошло, то ВОССТАНОВИТЬ запись можно только по памяти, что не гарантирует точности и полноты.

Другое дело, если запись существовала в нескольких копиях, а **утеряна, исчезла, украдена, испорчена и т. п.** какая-то одна или несколько из них, но не ВСЕ. Тогда при возникновении задачи восстановления какой-то из ЭТИХ **утерянных, исчезнувших и т. п.** копий, она В ПРИНЦИПЕ может быть решена. Для этого нужно просто ЗНАТЬ, где находятся другие копии или оригинал соответствующей записи, достать ЛЮБУЮ из них и сделать с нее необходимую для работы ЕЩЕ ОДНУ копию. Конечно, при этом происходит акт «восстановления», но не САМОЙ записи (если какие-то копии или оригинал цел — запись И НЕ ИСЧЕЗАЛА), а лишь одной из ее копий, **утерянной, исчезнувшей и т. п.** на каком-то конкретном месте ее применения.

Поэтому совершенно не случайно, встречая в процедурах по управлению записями положения, касающиеся ВОССТАНОВЛЕНИЯ записей, мы, скорее всего, увидим, что в них вкладывают следующий ПРАВИЛЬНЫЙ смысл:

- **Восстановление записи на бумажном носителе в случае ее потери или порчи осуществляют созданием дубликата потерянной записи, используя рабочую копию или электронную версию.**
- **Возможные способы восстановления записей: наличие их копий на бумажном или любом другом носителе.**
- **Записи могут восстанавливаться следующим образом:**
 - по вторым экземплярам записи;
 - по копиям;
 - по другим записям и документам, ведущимся параллельно с этой записью, но в другой форме, в том числе электронной.

Конечно, если в организации для некоторых особо важных записей будут созданы еще и их страховые копии (на бумажном носителе или в электронном виде), которые будут храниться в известном соответствующим лицам и хорошо защищенном от порчи или кражи месте, то это ПОВЫСИТ гарантии быстрого восстановления каких-то утраченных или поврежденных рабочих копий или создания новых. Тем не менее еще раз подчеркнем: при этом САМА ЗАПИСЬ НЕ ИСЧЕЗАЕТ, поэтому речь идет о восстановлении НЕ ЗАПИСИ, а лишь какой-то ЕЕ КОПИИ.

По этой причине применительно к записям смысл *retrieval* (а по словарям это означает «возврат, возвращение, восстановление, способность восстанавливаться, поиск, извлечение, вызов» [7, 8]) заключается не в том, чтобы запись можно было **восстановить**, а в том, чтобы при необходимости нужную запись можно было **возвратить в оборот**, т. е. **найти**. При этом НЕВАЖНО в каком виде: в виде оригинала или какой-то копии. Поэтому права та организация, которая в своей процедуре управления записями установила следующее:

Управление записями, в том числе и электронными, должно гарантировать ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИХ ДОСТУПНОСТИ⁴.

С учетом вышесказанного становится ясно, что словосочетание *readily retrievable* должно переводиться как **легко, быстронаходимый, легкодоступный, легкоизвлекаемый** и т. п., а не как **восстанавливаемый**, о чем

⁴ Хотя, строго говоря, «легкое нахождение» и «легкая доступность» — разные понятия. Это видно из раздела «Общие требования к записям» в первой части статьи.

говорится в ГОСТ Р ИСО 9001–2008. А это означает, что в оригинале данное требование стандарта имеет совсем ДРУГОЙ смысл. И при этом ОЧЕНЬ ВАЖНЫЙ смысл, касающийся особенностей **нахождения** записей.

В статье об управлении документами [11] автор ввел понятие «зоны оперативной доступности документа». Эта зона включает в себя любые возможные места хранения или нахождения документа (в том числе в электронном виде), куда, при возникновении необходимости, исполнителю работ МОЖНО добраться, познакомиться с содержанием нужного документа (т. е. перепроверить самого себя) и/или взять его и вернуться на рабочее место ЗА ВРЕМЯ, в течение которого осуществляемая им деятельность НЕ МОЖЕТ привести к появлению несоответствия. Указанное же выше время автор назвал «временем оперативной доступности документа». Примеры и пояснения к этим понятиям читатель найдет в [11].

В отношении записей автор предлагает применять АНАЛОГИЧНЫЕ понятия: «зона оперативной доступности записи» и «время оперативной доступности записи». Смысл и предназначение этих понятий проистекает из цели ведения и сохранения записей.

Очевидно, что при функционировании любой организации могут возникнуть самые разные проблемы, решение которых будет невозможно или очень затруднено при отсутствии определенной информации. И тогда в организации устанавливают: ЭТУ информацию необходимо ФИКСИРОВАТЬ в виде соответствующих ЗАПИСЕЙ, а сами записи необходимо СОХРАНЯТЬ вплоть до исчезновения надобности в них. Из этого и вытекает предназначение записей: их ведут и сохраняют для того, чтобы с их помощью можно было КАК МОЖНО БЫСТРЕЕ РЕШИТЬ возникающие проблемы.

Это, естественно, не означает, что наличие записей само по себе ГАРАНТИРУЕТ безусловное решение возникшей проблемы. Это означает, что БЕЗ соответствующих записей В НУЖНЫЙ СРОК это будет сделать затруднительно или даже невозможно. И ключевым здесь является ВРЕМЯ.

Если перед каким-то лицом возникла или поставлена проблема, требующая своего решения в течение какого-то ПРЕДЕЛЬНОГО срока, и для этого он должен воспользоваться определенными записями, то они должны находиться там, куда он СМОЖЕТ добраться, познакомиться с содержанием соответствующих записей и/или взять их с собой и вернуться на рабочее место ЗА ВРЕМЯ, НЕ ПРЕВЫШАЮЩЕЕ этого предельного срока. Указанный срок автор предлагает назвать временем оперативной доступности соответствующих записей, а их приемлемое местонахождение — зоной оперативной доступности этих записей. При этом первое понятие является исходным и служит основой для установления второго.

С учетом данных понятий можно легко объяснить смысл требования о **быстронаходимости** записей и представить пути его реализации.

Нужно, чтобы для каждого вида записи каждый ее потенциальный пользователь на основе определенного предельного срока, которым он будет располагать для решения соответствующей проблемы, установил время оперативной доступности этой записи, на основе которого будет затем определена зона ее оперативной доступности. Если запись будет находиться в этой зоне в известных данному пользователю местах, она, в случае возникновения необходимости, будет НАЙДЕНА БЫСТРО — в течение времени, как максимум, не превышающего того, за которое с помощью этой записи данный пользователь может надеяться решить возникшую проблему.

Если, например, компания находится на одной производственной площадке и время, необходимое для решения проблемы, велико (например, целые сутки), запись может храниться, вообще говоря, где угодно. В этом случае время оперативной доступности данной записи равняется одним суткам, а зона оперативной доступности фактически охватывает все возможные места хранения подобных документов, технически доступные соответствующему лицу.

Если же, например, оператору для правильного решения по исправлению производственного процесса в случае каких-то отклонений его от установленного режима необходимо знать о поведении каких-то отдельных технологических параметров в течение последних двух часов, а на принятие решения есть всего несколько минут или даже секунд, то целесообразно организовать запись этих параметров на ленте самописца, обеспечивающую наглядность соответствующих характеристик, как минимум, за два последних часа, а сам самописец разместить где-то около рабочего места этого оператора. В данном случае время оперативной доступности необходимой записи равняется нескольким секундам или минутам, а зоной оперативной доступности будут такие места вблизи оператора, до которых он мог бы добраться за время, равное половине времени оперативной доступности ленты данного самописца.

Один из возможных вариантов, позволяющих быстро находить нужные записи, описан в процедуре по управлению записями следующим образом:

Быстрое нахождение записей по качеству обеспечивается их идентификацией в соответствии с п. 6.3 и хранением в соответствии с п. 6.8.

Записи должны быть четкими, удобочитаемыми или просто читаемыми?

Последняя неточность в переводах связана с термином *legible* (табл. 5).

Таблица 5

Примеры перевода требований с термином *legible*

Стандарт	Фрагмент требований
ISO 9001:2008(E)	Records shall remain legible...
ISO 14001:2004(E)	Records shall be and remain legible...
ISO 22000:2005(E)	Records shall remain legible...
ГОСТ Р ИСО 9001–2008	Записи должны оставаться четкими...
ГОСТ Р ИСО 14001–2007	Записи должны быть удобочитаемыми...
ISO 22000:2005(R)	Записи должны оставаться удобочитаемыми...
Используемый автором перевод	Записи должны сохраняться в состоянии, позволяющем их прочесть...

Судите сами. В ГОСТ Р ИСО 9001–2008 требуется, чтобы при хранении записи **оставались четкими**. А это не очень понятно — четкими в отношении чего: букв и символов, колонтитулов, схем и чертежей, названий или чего-то другого? Тогда как смысл ISO 9001:2008(E) (если воспользоваться словарями) очень точный и разумный: записи должны сохраняться в таком состоянии, которое позволит им **оставаться удобочитаемыми, разборчивыми, отчетливыми**, т. е. **позволяющими их прочесть**. Ведь только это позволит ОДНОЗНАЧНО понять их содержание ПОСЛЕ длительного хранения.

Заметим при этом, что речь идет не только и НЕ СТОЛЬКО о разборчивости и отчетливости ПЕРВОНАЧАЛЬНОЙ фиксации соответствующих данных, информации или сделанных копий. Об этом надо заботиться ОТДЕЛЬНО, обеспечивая КАЧЕСТВЕННОСТЬ записи в соответствии с требованиями к ней, указанными в разделе «Общие требования к записям» в первой части этой статьи. Обычно в процедурах управления записями это предусматривается, например, следующим образом:

• **Запись данных в установленные для записей бланки производится разборчиво, в соответствующие графы форм. Записи не должны допускать неоднозначного прочтения.**

• **Бланк формы документа должен быть заполнен по всем установленным строкам и графам, со всеми необходимыми подписями, датами, штампами, печатями, предусмотренными самой формой. При рукописном заполнении бланка записи делаются ручкой, разборчивым почерком. Оттиски штампов, печатей должны быть четкими. Заполненный бланк должен обеспечивать снятие качественной копии.**

В данном месте требований разд. 4.2.4 речь идет о том, чтобы ЭТИ свойства записей не утратились во время их ХРАНЕНИЯ. Именно на это нацелены такие положения, как:

В целях защиты от порчи записи должны храниться в сухих помещениях, в местах, исключающих попадание прямого солнечного света, влияние магнитного поля (для записей, хранящихся на электронных носителях).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Как и в случае с анализом требований ISO 9001:2008 по управлению документами, автор считает необходимым обратить внимание читателей (и особенно из числа практических пользователей этим и аналогичными стандартами) на ключевые факторы при создании в своей организации результативных правил управления записями:

- во-первых, на необходимость СИСТЕМНОГО подхода к организации этого управления;
- во-вторых, на необходимость ориентироваться на ОРИГИНАЛЬНЫЙ, т. е. ИСХОДНЫЙ смысл требований стандартов при подготовке своих систем менеджмента к сертификации на соответствие их требованиям.

С учетом этих комментариев, автор приводит свой вариант перевода раздела 4.2.4 ISO 9001:2008(E) для тех, кто разделяет его точку зрения:

4.2.4. Управление записями

Записи, установленные для представления доказательств соответствия требованиям и результативного функционирования системы менеджмента качества, должны находиться под управлением.

Организация должна создать документированную процедуру, определяющую меры по управлению, необходимые для установления содержания записей, порядка их сбора (накопления), сохранения (защиты), нахождения, установления сроков хранения записей и порядка их изъятия (ликвидации).

Записи должны находиться в состоянии, позволяющем их прочитать, быть легкоидентифицируемыми (легкораспознаваемыми) и быстронаходимыми.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. ISO 9001:2008(E). Quality management systems. Requirements.
2. ISO 14001:2004(E). Environment management systems. Requirements with guidance for use.
3. ISO 22000:2005(E). Food safety management systems. Requirements for any organization in the food chain.
4. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества. Требования.
5. ГОСТ Р ИСО 14001–2007. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению.
6. ISO 22000:2005(R). Системы менеджмента безопасности пищевых продуктов. Требования ко всем организациям в цепи производства и потребления пищевых продуктов / Пер. на рус. яз. ФГУП «Стандартинформ», 30.11.2005.
7. Словарь ABBYY Lingvo 12.
8. Словарь StarDict.
9. Руководство по терминологии, используемой в ИСО 9001 и ИСО 9004 (документ ISO/TC 176/SC 1/N 339 и ISO/TC 176/SC 2/N 526R2, 15 октября 2008 г.).
10. ISO 9001:1994(E). Quality systems. Model for quality assurance for designing, development, production, installation and servicing.
11. **Качалов В.А.** О проблемах управления документами на основе требований международных стандартов на системы менеджмента // Методы менеджмента качества. – 2012. – № 1–2.