



Несоответствующие выходы (outputs): на какую деятельность распространяются требования п. 8.7 ISO 9001:2015?

Качалов В.А.

сеньор-аудитор по ISO 9001:2015, действительный член (академик) Академии проблем качества

Опубликована в «МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА» № 02-03 2023 г.

Необходимость получения четкого ответа на вопрос, сформулированный в заголовке статьи, вызвана следующим немаловажным как для организаций, так и для аудиторов обстоятельством. Ни в названии данного пункта стандарта ISO 9001:2015 [1] — Control of nonconforming outputs, — ни в его тексте не указаны те несоответствующие объекты, к которым должны применяться обсуждаемые требования. Речь везде идет только о nonconforming outputs, в простом прямом переводе — несоответствующих выходах в целом.

ЧАСТЬ 1 «МЕТОДЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА» № 02

Последствия этого красноречиво иллюстрируют результаты проведенного автором анализа 50 взятых подряд Руководств по качеству различных сертифицированных организаций. А именно: описываемые в «привязанных» к п. 8.7 разделах этих Руководств действия с *несоответствующей продукцией, несоответствующими результатами* или *несоответствующими результатами процессов* (это цитаты из Руководств)¹ содержат ссылки:

- ТОЛЬКО на эти понятия БЕЗ какой-либо расшифровки их состава — 17 раз (а это более трети случаев);
- ТОЛЬКО на те несоответствия, которые выявляются:
 - в ИЗГОТОВЛЕННОЙ ПРОДУКЦИИ при выходном контроле и у потребителя — 7 раз;
 - в ПРОДУКЦИИ в ХОДЕ ее производства, при ВЫХОДНОМ контроле и у потребителя — 13 раз;
 - при ВХОДНОМ контроле ЗАКУПАЕМЫХ сырья, материалов, комплектующих, работ, а также в ПРОДУКЦИИ в ХОДЕ ее производства, при ВЫХОДНОМ контроле и у потребителя — 11 раз.

При этом в двух случаях описания каких-либо действий с *несоответствующими выходами* просто отсутствуют.

Из этого следует, что никакой однозначности в трактовке требований п. 8.7 на местах нет. Или, другими словами, налицо неопределенность с тем, ЧТО из себя представляют объекты, называемые в ISO 9001:2015 *nonconforming outputs*².

Ниже представлены попытки автора разобраться в данной проблеме.

1. ИСТОРИЯ ВОПРОСА

Управление несоответствующей продукцией, позволяющее исключить попадание такой продукции потребителю, всегда было важной частью менеджмента качества. Поэтому не удивительно, что требования, относящиеся к этому направлению менеджмента, были включены в ISO 9001, начиная с самых первых редакций этого стандарта 1987 и 1994 гг.

Так, в ISO 9001:1994 [3] в п. 4.13 «Управление несоответствующей продукцией» требовалось, чтобы *организация обеспечила уверенность в том, что предотвращено неумышленное (непреднамеренное, случайное) использование или монтаж/установка продукции, не соответствующей установленным требованиям* (в оригинале: *to ensure that product that does not conform to specified requirements is prevented from unintended use or installation*).

При этом, с одной стороны, контекстный смысл не только этого, но и других положений данного раздела фактически подталкивал пользователей к тому, чтобы под продукцией понимать именно конечную продукцию. Это следовало из содержащихся в нем требований, обязывающих организацию:

- предотвращать ИСПОЛЬЗОВАНИЕ несоответствующей продукции;
- предотвращать МОНТАЖ/УСТАНОВКУ несоответствующей продукции;

- **УТИЛИЗИРОВАТЬ** несоответствующую продукцию;
- **ИЗВЕЩАТЬ** о выявленной несоответствующей продукции соответствующие органы.

Отчасти это можно делать и с несоответствующими полуфабрикатами, но **ГЛАВНЫМ ОБРАЗОМ** — согласитесь — так следовало поступать все же с выявляемой несоответствующей **ГОТОВОЙ** продукцией.

Но, с другой стороны, обозначив данные аргументы, разработчики семейства стандартов ISO 9000 тут же их «обнулили». В сопровождающем стандарте ISO 9004-1:1994 [4] в разделе 14, имеющем аналогичное название «Управление несоответствующей продукцией», указано, что соответствующие меры управления следует предпринимать не только к *несоответствующей продукции* (то есть как бы к **КОНЕЧНОЙ** продукции), но **ТАКЖЕ** и к **ДРУГИМ** объектам, а именно: к *несоответствующим требованиям материалам и компонентам*. Хотя — заметим это особо — в самом тексте раздела 4.13 ISO 9001:1994 о них ничего **НЕ ГОВОРИЛОСЬ**.

Вывод 1. В первых двух выпусках стандарта ISO 9001 (1987 и 1994 гг.), несмотря на то, что в тексте их пунктов 4.13 «Управление несоответствующей продукцией» употребляется **ТОЛЬКО** **ОДНО** понятие — *несоответствующая продукция*, дополняющие их стандарты ISO 9004 (тоже 1987 и 1994 гг.) уточняли, что управляющие действия в ответ на выявленные несоответствия должны распространяться **НЕ ТОЛЬКО** на

- имеющую несоответствия изготовленную (конечную) **продукцию**, но **И НА** имеющие несоответствия,
- сырьевые (исходные) **материалы** и **комплектующие изделия**, а также
- промежуточные **полуфабрикаты** и **компоненты**, изготавливаемые самой организацией.

Более того, некоторые специалисты значительно **РАСШИРИЛИ** приведенный перечень.

Так, в книге [5], комментирующей стандарт ISO 9001:1994, в разделе, посвященном механизмам управления несоответствующей продукцией, заявлено, что *объектами управления несоответствующей продукцией могут быть* **НЕ ТОЛЬКО**

- единицы или партии **готовой продукции**,
- **покупная продукция** в виде сырья, материалов и комплектующих,
- единицы или партии деталей и **сборочных единиц продукции в процессе их изготовления**, уже указанные в выводе 1, **НО И**
- **покупное оборудование, инструмент, средства измерений, оргтехника** [5, с. 131].

Аналогичный разброс мнений наблюдался и в следующей паре стандартов ISO 9001 выпусков 2000 и 2008 гг.

С одной стороны, в п. 8.3 ISO 9001:2000 «Управление несоответствующей продукцией» речь контекстно опять шла **ТОЛЬКО** о несоответствующей конечной продукции, ибо содержащееся там требование заключалось в том, чтобы *предотвратить неумышленное (непреднамеренное, случайное) ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЛИ ПОСТАВКУ несоответствующей продукции* (в оригинале: *The organization shall ensure that product which does not conform to product requirements is controlled to prevent its UNINTENDED USE OR DELIVERY*). А получать и использовать потребитель может только полностью изготовленную продукцию.

С другой стороны, в п. 8.3 «Управление несоответствующей продукцией» сопутствующего стандарта ISO 9004:2000 [6] заявлено, что *следует также регистрировать и управлять несоответствиями, относящимися как к процессам производства продукции, так и к **вспомогательным процессам*** (в оригинале: *nonconformities to both product realization and **support processes***), увеличивая тем самым наш перечень видов попадающих под управление несоответствий еще на одну позицию.

Что касается специалистов, то в своих комментариях к ISO 9001 этих двух новых выпусков они были тоже далеко не синхронны:

- одни (см. [7, п. 8.3] и [8, п. 8.3]) связывали свои разъяснения требований к управлению несоответствиями **ТОЛЬКО** с несоответствующей конечной (готовой) продукцией;

- другие (см. [9, с. 327]) охватывали своими комментариями управление всеми типами несоответствий, перечисленных ранее в книге [5], добавляя к приведенным там примерам еще **программное обеспечение и услуги**;

- третьи (см. [10, с. 108]), говоря о системах менеджмента качества в образовательных учреждениях, включали в рассматриваемый перечень еще два новых типа объектов с несоответствиями: **программы обучения, обеспечение учебного процесса, используемые методики, проводимые мероприятия**, а также саму **систему менеджмента качества**.

Тем самым комментарии к редакциям ISO 9001, изданным в 2000 и 2008 гг., добавили к указанным в выводе 1 видам «несоответствующей продукции» широкий круг новых объектов, к которым СЛЕДУЕТ применять набор мер управления, указанных в пунктах 8.3 этих стандартов.

Вывод 2. Официальные документы ISO и специалисты вплоть до выхода ISO 9001:2015 в совокупности относили к «несоответствующей продукции», требующей применения соответствующих механизмов «управления несоответствующей продукцией», имеющие несоответствия:

- **изготовленную продукцию**;
- **промежуточную продукцию**, образующуюся в ходе изготовления конечной продукции (отдельные полуфабрикаты, детали и сборочные единицы);
- **покупную продукцию**, входящую затем в состав производимой продукции (сырье, материалы и комплектующие) или необходимую для производства конечной продукции (оборудование, инструменты, средства измерений, оргтехнику, программное обеспечение);
- **покупные работы/услуги**;
- **сами процессы производства продукции** (программы, обеспечение и методики выполнения работ, проводимые мероприятия);
- **вспомогательные процессы**;
- **систему менеджмента качества**.

Из этого вытекало важное следствие: «привязанные» к этим объектам разъяснения фактически ЗАСТАВЛЯЛИ аудиторов проводить оценку соответствия, а организации готовить и представлять свидетельства соблюдения установленных в ISO 9001 требований к «управлению несоответствующей продукцией» применительно ко ВСЕМ ТАКИМ объектам. На практике во многих случаях именно так и было.

Изменилось ли что-нибудь с выходом ISO 9001:2015?

2. ПОЛОЖЕНИЯ ISO 9001:2015

Первое. Если говорить об ISO 9001 предыдущих версий, то понятие *outputs* в разделе, устанавливающем требования к управлению несоответствующей продукцией, НЕ ПРИМЕНЯЛОСЬ. Оно в этих текстах встречалось лишь в разделе, посвященном управлению деятельностью по проектированию и разработке, причем «в чистом виде», без каких-либо прилагательных.

Понятие *nonconforming outputs* вообще появилось только в ISO 9001:2015. Поэтому разбор обсуждаемой проблемы следует начать с того, чтобы понять содержание термина *output(s)*.

Англо-русские словари предлагают много вариантов его перевода, в том числе в качестве существительного:

- *выход, вывод, выходной сигнал*;
- *выпуск продукции, производство, добыча, объем производства*;
- *результат*.

Специализированный словарь [11] переводит *output* как *выход, результат; выходной поток; выходные данные*. А в качестве конкретных примеров:

- *design output* — результат проектирования;
- *process output* — выход процесса.

Автор считает, что наиболее приемлемым для практического использования смысловым переводом *output* является **результат**, а точнее — **итоговый результат какой-то определенной деятельности**. Именно в этом смысле *output(s)* будет рассматриваться в последующем³.

Второе. Далее следует попытаться понять, к КАКОЙ именно **деятельности** относится термин *outputs*, который используется в п. 8.7, ибо это понятие применяется в целом ряде и других пунктов ISO 9001:2015. Последние автор разделил на две группы.

Первая включает в себя требования:

- п. 4.4.1.d, где речь идет об **установлении** ожидаемых *outputs* процессов, необходимых СМК;
- п. 5.3.b, где говорится об установлении ответственности и полномочий, необходимых для **получения** ожидаемых *outputs* процессов;
- п. 8.5.2, где требуется **идентифицировать** *outputs* и **статус** *outputs* по отношению к результатам мониторинга и измерений;
- п. 8.5.4 — где организацию обязывают обеспечить **сохранение** *outputs* во время производства и предоставления услуг;
- пп. 9.3 и 10.3, в которых *outputs* относится к **анализу со стороны руководства**.

Очевидно, что ничего из этого к предмету нашего исследования отношения не имеет, ибо в этих пунктах ни к одному из описанных там видов деятельности стандарт не требует верификации получаемых *outputs*, в результате которых только и могут быть выявлены *несоответствующие outputs*. В отличие от второй группы, включающей в себя два принципиально других случая.

Первый из них касается пунктов 8.3.4.c и 8.3.5, где говорится об *outputs* применительно к деятельности **по проектированию и разработке**. При этом вначале в п. 8.3.4.c требуется, чтобы организация провела верификацию этих *outputs*, в результате чего **МОГУТ** быть выявлены *несоответствующие outputs*, требующие применения к ним положений п. 8.7. Затем, согласно п. 8.3.5, — обеспечила, чтобы, в конечном счете, эти *outputs* соответствовали установленным к ним требованиям.

Второй случай связан с п. 8.5.1.c, в котором — учитывая его заголовок: «Управление производством и предоставлением услуг» (Control of production and service provision) — *outputs*, вне сомнений, относятся к деятельности по **производству продукции и предоставлению услуг**⁴. Здесь от организации также требуется проведение верификации этих *outputs*, где, опять же, могут быть выявлены несоответствующие *outputs*, требующие применения к ним положений п. 8.7.

Никаких других мест включения в текст ISO 9001:2015 понятия *outputs* нет. В итоге получается, что тот смысл, который вкладывается в п. 8.7 ISO 9001:2015 в словосочетание *nonconforming outputs*, относится **ТОЛЬКО** к несоответствующим **итоговым результатам** деятельности:

- а) по проектированию и разработке и
- б) по производству продукции.

При этом важно понимать, что проектирование и разработка (при их фактическом осуществлении или наличии ответственности за них) при всей своей специфике являются лишь одними из видов бизнес-деятельности, результатом которых **ТОЖЕ** будет «продукция» — разработанный проект. И поэтому данная деятельность является не чем иным, как одним из вариантов «деятельности по производству продукции».

Более того, именно по этой причине, если деятельность по проектированию и разработке осуществляется, она подлежит анализу в ходе аудита на предмет соответствия требованиям п. 8.5.1 как и любая другая «деятельность по производству продукции».

Вывод 3. Под несоответствующими *outputs*, о которых говорится в п. 8.7 ISO 9001:2015, следует понимать несоответствующие **итоговые результаты деятельности по производству продукции**, одним из частных случаев которой является деятельность по ее проектированию и разработке.

Третье. Следующие усилия автора были направлены на то, чтобы понять: ВСЕГДА ли под **итоговым результатом деятельности по производству продукции** следует понимать именно **готовую продукцию** — полностью изготовленную, предназначенную для потребителя?

Если иметь в виду точку зрения потребителя, то это, безусловно, так. Его, вне сомнения, в первую очередь интересует *outputs* в виде заказанной и полученной ГОТОВОЙ продукции, а не каких-то ее промежуточных полуфабрикатов.

Но для гарантии качества любой организации и рациональнее, и результативнее планировать, реализовывать, анализировать, оценивать и управлять деятельностью по обеспечению качества своей продукции ПО МЕРЕ ЕЕ ПРОИЗВОДСТВА, не дожидаясь результатов оценки соответствия продукции установленным требованиям в ее окончательном, законченном варианте — у себя на выходном контроле и/или у потребителя.

По этим причинам, если деятельность по производству продукции является более-менее сложной, ее делят на достаточно самостоятельные и независимые выделенные части (и даже на отдельные операции), составляющие в совокупности состав **деятельности по производству продукции**. В этом случае ИХ **итоговыми результатами** будут соответствующие промежуточные составляющие будущей конечной продукции: заготовки, полуфабрикаты, отдельные узлы. И если в ходе установленных действий по верификации в этих ПРЕМЕЖУТОЧНЫХ *outputs* будут выявлены несоответствия, вполне логично применить к ним требования п. 8.7.

Это означает, что к обсуждаемым *несоответствующим outputs* следует относить **несоответствующие итоговые результаты НЕ ТОЛЬКО совокупности всей деятельности по производству продукции, НО И соответствующих выделенных частей этой деятельности.**

Такую же точку зрения поддерживают и официальные документы ISO.

В частности, в самом тексте п. 8.7 подчеркнуто, что управление *несоответствующими outputs* должно относиться **ТАКЖЕ** к *несоответствующей продукции, выявленной ПОСЛЕ ЕЕ ПОСТАВКИ* (в оригинале: *shall ALSO apply to nonconforming products detected AFTER DELIVERY OF PRODUCTS*). А это указывает на то, что соответствующее управление должно охватывать *несоответствующие outputs*, выявляемые не только ПОСЛЕ, но и ДО поставки, то есть В ХОДЕ производства *outputs*.

Кроме этого, поддержка данного вывода (и даже в более конкретной форме) высказана в официальном руководстве по применению ISO 9001:2015 — спецификации ISO/TS 9002:2016 [13]. В ней заявлено, что требования п. 8.7 относятся к *несоответствующим outputs НА ВСЕХ СТАДИЯХ производства продукции и предоставления услуги* (в оригинале: *nonconforming outputs at ALL STAGES of production and service provision*) [13, п. 8.7.1]. При этом заметим и выделим особо: в данном документе говорится ТОЛЬКО ОБ ЭТИХ и не о каких-либо ДРУГИХ *несоответствующих outputs*!

Обобщая все это, мы приходим к заключению, что *outputs* в ISO 9001:2015 — это итоговые результаты деятельности по ПРОИЗВОДСТВУ продукции НА ЛЮБЫХ ее стадиях.

Вывод 4. *Несоответствующие outputs*, требующие управления в соответствии с положениями п. 8.7 ISO 9001:2015 — это **несоответствующие итоговые результаты**, которые могут быть выявлены на **любой** стадии **деятельности по производству** продукции, включая стадию окончательной приемки изготовленной продукции в самой организации и/или у потребителя.

В подтверждение этого обратим также внимание на то, что НИ В КАКИХ ДРУГИХ местах ISO 9001:2015, где установлены требования к действиям, в результатах которых В ПРИНЦИПЕ может быть выявлено несоответствие — например, при подготовке персонала (п. 7.2), при разработке процессов производства продукции (п. 8.1), при закупках продукции, процессов и работ (п. 8.4), при проведении внутренних аудитов (п. 9.2) — НЕТ никаких ССЫЛОК на то, чтобы при выявлении несоответствующих результатов этих действий с ними поступали так, как этого требует п. 8.7. Хотя в целом ряде других случаев соответствующие ссылки на поясняющие/уточняющие пункты требований разработчики этого стандарта посчитали необходимым сделать: например, ссылки в пунктах 4.4.1.f, 5.3.e, 6.1.1, 6.1.2.b.1, 8.1 (последняя фраза), 9.3.2.e.

А если вернуться к выводу 2, то становится очевидным, что применительно к ISO 9001:2015 в набор *несоответствующих outputs*, ТРЕБУЮЩИХ управления в соответствии с положениями п. 8.7 этого стандарта, из приведенного там перечня попадают ТОЛЬКО две первые позиции. И ВСЁ!

РЕЗЮМЕ

В выводе 4, собственно, и содержится ответ на вопрос, заданный в заголовке статьи: действия положений п. 8.7 ISO 9001:2015 распространяются только на ту деятельность (включая соответствующие выделенные части), которая непосредственно связана с производством продукции и предоставлением услуг, включая их проектирование и разработку. Здесь можно было и остановиться. Но, разбирая поднятый вопрос, нельзя не затронуть еще одну его грань, непосредственно связанную с этим итоговым результатом. Ее рассмотрению будет посвящена вторая часть данной статьи.

СНОСКИ

1. Здесь и далее отрывки из оригинальных текстов, а также (при необходимости) их перевод, выполненный автором, выделены курсивным шрифтом. Выделение в них отдельных положений заглавными буквами или полужирным шрифтом сделано автором.
2. Отвечая на одно из возможных возражений, заключающееся в том, что применение в ГОСТ Р ИСО 9001–2015 [2] в качестве перевода *nonconforming outputs* словосочетания «*несоответствующие результаты процесса*» внесло однозначность в рассматриваемую проблему, следует сразу сказать, что ЭТОТ перевод проблему только обострил. Подробно об этом будет сказано во второй части статьи, готовящейся к публикации в следующем номере.
3. С учетом этого, а также того, что *совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которые используют «вход» для получения намеченного результата* в ISO 9000:2015 определена как *процесс* [12, п. 3.4.1], можно попробовать догадаться, почему разработчики ГОСТ Р ИСО 9001—2015 предпочли перевести *outputs* как *результаты процесса*.
4. В дальнейшем для сокращения будут использоваться также термины «продукция» и «производство продукции», под которыми следует также понимать соответственно «услуги» и «предоставление услуг».

ИСТОЧНИКИ

1. ISO 9001:2015. Quality management system. Requirements.
2. ГОСТ Р ИСО 9001—2015. Системы менеджмента качества. Требования.
3. ISO 9001:1994. Quality systems. Model for quality assurance in design, development, production, installation and servicing.
4. ISO 9004–1:1994. Quality management and quality system elements. Guidelines.
5. **Свиткин М.З., Мацута В.Д., Рахлин К.М.** Менеджмент качества и обеспечение качества продукции на основе международных стандартов ИСО. СПб.: Изд-во ВСЕГЕИ, 1999. 403 с.
6. ISO 9004:2000 Quality management systems. Guidelines for performance improvements.
7. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в строительстве. М.: Стандарты и качество, 2001. 160 с.
8. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в малом бизнесе. М.: Стандарты и качество, 2001. 168 с.
9. **Свиткин М.З., Мацута В.Д.** Менеджмент качества на основе стандартов ИСО: содержание, проблемы, перспективы. СПб.: Изд-во ВСЕГЕИ, 2008. 552 с.
10. Руководство по применению стандарта ИСО 9001:2000 в области обучения и образования. М.: Стандарты и качество, 2002. 128 с.
11. **Палей С.М., Адлер Ю.П., Загребельный В.Н.** Англо–русский словарь по менеджменту качества и оценке соответствия. М.: Стандарты и качество, 2004. 352 с.
12. ISO 9000:2015. Quality management systems. Fundamentals and vocabulary.
13. ISO/TS 9002:2016. Quality management systems. Guidelines for the application of ISO 9001:2015.

3. КАК БЫТЬ С НЕСООТВЕТСТВИЯМИ В ДРУГИХ ВИДАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ?

Вопрос действительно важный, поскольку РАНЕЕ механизм управления несоответствиями, описанный в ISO 9001 предыдущих редакций, с подачи как самой ISO, так и целого ряда специалистов, организации распространяли НА ВСЕЬ перечень, приведенный в выводе 2 [2, с. 48], а не только на первые два из представленных в нем несоответствий. И это считалось обоснованным.

Говоря о сложившейся тогда практике, автор тоже никогда не считал подобные действия каким-либо несоответствием требованиям ISO 9001. И вот почему.

Выше отмечалось, что в текстах соответствующих разделов этих стандартов напрямую РЕЧЬ НЕ ШЛА о том, что установленный в них порядок распространяется, в том числе, на **несоответствия в закупленных продуктах, работах/ услугах, самих процессах** и т. д. Но организациям РЕКОМЕНДОВАЛИ, и они МОГЛИ с этими и другими несоответствующими объектами поступать так же, как требовалось поступать с «несоответствующей продукцией». И даже если кто-то и посчитал бы эти действия в методическом смысле не очень «чистыми», то это, несомненно, было ошибкой «в лучшую сторону».

Действительно, ни одна из предыдущих редакций ISO 9001 напрямую НЕ ТРЕБОВАЛА, чтобы с **несоответствиями в закупленных продуктах, работах/услугах, самих процессах** и т. д. поступали так же, как с несоответствиями, выявляемыми в продукции при ее производстве. Но ведь и НЕ ЗАПРЕЩАЛА поступать так. А больше — не меньше! ПОЭТОМУ у аудиторов в таких случаях не было никаких оснований для объявления подобных действий несоответствующими требованиям этих стандартов.

В сущности — и это принципиально важно — ничего не изменилось и после принятия ISO 9001:2015. ТЕПЕРЬ — как это указано в итогах предыдущей части статьи — установленные в п. 8.7 ISO 9001:2015 требования относятся к управлению ТОЛЬКО несоответствиями, выявляемыми в ПРОДУКЦИИ при ее производстве и по его окончании, и НИЧЕГО не говорят о том, как управлять **несоответствиями в закупленных продуктах, работах/услугах, самих процессах** и т. д. Более того, в ходе аудита соответствия требованиям ISO 9001:2015 организация должна будет доказать, что требования п. 8.7 выполняются в отношении именно **НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИИ, ВЫЯВЛЯЕМОЙ НА ЭТАПАХ ЕЕ ПРОИЗВОДСТВА**. Примеры же реализации требований п. 8.7 применительно к ДРУГИМ несоответствующим объектам аудиторы должны будут просто принять к сведению.

Поэтому, подобно тому как организации поступали при внедрении предыдущих редакций ISO 9001, они ВПРАВЕ распространять механизмы управления п. 8.7 ISO 9001:2015 на все ДРУГИЕ несоответствующие объекты без какого-либо опасения получить за это несоответствие при аудите со стороны органа по сертификации. Как, впрочем, вправе и НЕ РАСПРОСТРАНЯТЬ на них механизмы п. 8.7 — и снова без риска получить за это несоответствие при таких аудитах.

Из этого следует, что само по себе принятие ISO 9001:2015 никаких новых проблем в управлении *несоответствующими outputs*¹, отнесенными в выводе 2 [2, с. 48] к пунктам с 3-го по 7-й и им подобным, не создало: если организация ХОЧЕТ применять к ним требования п. 8.7 — МОЖЕТ применять, НЕ ХОЧЕТ — МОЖЕТ НЕ ПРИМЕНЯТЬ. ЭТО стандарт ISO 9001:2015 не регламентирует²!

Тем не менее, именно здесь появилась проблема, которую, вообще говоря, никто не ждал. И, к большому сожалению, возникла она именно в нашей стране. Суть ее в том, что вся отмеченная выше «свобода» действий применительно к управлению несоответствующими объектами, перечисленными в выводе 2 в пунктах с 3-го по 7-й и другими аналогичными объектами, ПЕРЕСТАЕТ быть «свободой», как только организация станет сертифицировать свою СМК на соответствие не ISO 9001:2015, а ГОСТ Р ИСО 9001—2015 [3]. Ибо ТАМ ТРЕБУЕТСЯ, чтобы указанные в п. 8.7 соответствующие механизмы управления применялись не к *несоответствующим outputs*, а КОНКРЕТНО и ОДНОЗНАЧНО к *несоответствующим результатам процессов*. Это неизбежно приводит к следующему.

Поскольку организация может установить и заявить в качестве необходимых для СМК самые РАЗНЫЕ процессы, она при выявлении несоответствий в результатах ЛЮБОГО из них — согласно требованиям п. 8.7 ГОСТ Р ИСО 9001—2015 — будет ОБЯЗАНА применять к ним ТЕ механизмы управления, которые указаны в п. 8.7 ЭТОГО стандарта. А там, заметим, требования

применять эти механизмы ИМЕННО к *несоответствующим результатам процессов* присутствуют в пяти положениях из шести. При этом делать это организация будет обязана вне зависимости от ситуации, описанной во второй сноске.

Понятно, что никаких проблем не возникнет, когда речь пойдет об управлении несоответствиями в результатах процесса проектирования и разработки или процесса производства продукции. Но что делать, если среди таких вполне возможно выделенных в СМК процессов окажутся:

- процесс выявления заинтересованных сторон и их требований;
- процесс поддержания работоспособности инфраструктуры;
- процесс мониторинга чего-то;
- процесс внутреннего аудита, и т. д.

В таких случаях организация просто ОБЯЗАНА представить аудиторам адекватные свидетельства выполнения требований п. 8.7 ГОСТ Р ИСО 9001—2015 применительно к ЭТИМ процессам, включая, в частности, требования п. 8.7.2. А те, в свою очередь, при обнаружении факта НЕПРИМЕНЕНИЯ этих требований к *несоответствующим результатам ЛЮБОГО* из этих **процессов**, будут ОБЯЗАНЫ зафиксировать это как несоответствие. И такое их решение нельзя не признать обоснованным, поскольку налицо невыполнение критериев аудита, установленных в этом национальном стандарте!

Но лишь потому что ТАК их заставляет действовать именно ГОСТ Р ИСО 9001—2015. Оригинальный же стандарт ISO 9001:2015 НИЧЕГО ЭТОГО не требует!

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Первое. Действие требований п. 8.7 ISO 9001:2015 распространяется ТОЛЬКО на **несоответствующие результаты деятельности по производству продукции или предоставлению услуг**. Они могут быть выявлены как на каких-то этапах по ходу производства продукции и предоставления услуг, так и по их окончании, а также после поставки продукции или предоставления услуг потребителю.

Вывод 4. Свидетельства, которых НЕОБХОДИМО И ДОСТАТОЧНО, чтобы удовлетворить аудиторов в смысле признания соответствия СМК требованиям этого пункта ISO 9001:2015, должны относиться к управлению ИМЕННО и ТОЛЬКО ТАКИМИ несоответствующими результатами.

Второе. Организация ВПРАВЕ применять механизмы управления, описанные в п. 8.7 ISO 9001:2015, к несоответствующим результатам любой другой деятельности, включая деятельность по закупкам. В каких-то случаях она даже может сделать это для себя обязательным. Но представляемые аудиторам свидетельства этого НЕ ДОЛЖНЫ восприниматься последними как подтверждение соответствия СМК требованиям именно п. 8.7 ISO 9001:2015.

ТАКИМИ свидетельствами могут быть только те, которые указаны выше. В лучшем случае представленную информацию аудиторы должны принять к сведению.

Вывод 5. Оба эти заключения необходимо учитывать при подготовке и проведении сертификации СМК на соответствие требованиям ISO 9001:2015 — как организациям, так и, в особенности, аудиторам.

Третье. Действующая редакция ГОСТ Р ИСО 9001—2015 создает коллизию, когда при сертификации своей СМК на соответствие этому стандарту, НЕ ПРЕДСТАВИВ свидетельств выполнения требований п. 8.7 этого стандарта применительно к *несоответствующим результатам ЛЮБОГО* из своих идентифицированных **процессов**, организация оставляет аудиторам только один, при этом БЕЗАЛЬТЕРНАТИВНЫЙ вариант последующих действий? — ЗАФИКСИРОВАТЬ НЕСООТВЕТСТВИЕ этим требованиям. Даже когда эти процессы, будучи важными для СМК, сами по себе не имеют НИКАКОГО отношения к непосредственной деятельности по производству продукции или предоставлению услуг.

При этом, учитывая первые два заключения, совершенно очевидно, что у аудиторов в таких случаях для этого не было бы никаких оснований, если бы перевод оригинального текста п. 8.7 из ISO 9001:2015 в ГОСТ Р ИСО 9001—2015 был действительно идентичен оригиналу, как это

заявлено в п. 4 «Предисловия» к данному национальному стандарту. Применив же в п. 8.7 неадекватный перевод, ГОСТ Р ИСО 9001—2015 необоснованно обострил обсуждаемую ситуацию, заставляя организации и аудиторов делать то, что разработчики ISO 9001:2015 совсем даже не предусматривали.

Вывод 6. По этой причине до тех пор, пока текст ГОСТ Р ИСО 9001—2015 в этом месте не будет исправлен, какой-либо возможности преодолеть эту чисто российскую проблему автор, к сожалению, не видит.

РЕЗЮМЕ

Требования п. 8.7 ISO 9001:2015 распространяются только на несоответствующие результаты деятельности по производству продукции или предоставлению услуг. Однако организации могут применять механизмы управления, описанные в этом пункте, к несоответствующим результатам любой другой деятельности, включая деятельность по закупкам, хотя это и не регламентировано стандартом. Однако при осуществлении сертификации согласно ГОСТ Р ИСО 9001—2015 аудиторы вправе требовать предоставления всех свидетельств выполнения указаний п. 8.7 этого стандарта применительно к несоответствующим результатам любого из идентифицированных процессов, что говорит о неполном соответствии ГОСТ Р ИСО 9001—2015 оригиналу — ISO 9001:2015.

СНОСКИ

1. Здесь и далее отрывки из оригинальных текстов, а также (при необходимости) их перевод, выполненный автором, выделены курсивным шрифтом. Выделение в них отдельных положений заглавными буквами или полужирным шрифтом сделано автором.
2. При этом необходимо, конечно же, понимать, что если организация САМА РАСПРОСТРАНИЛА требования п. 8.7 на другие несоответствующие объекты, эти требования должны применяться к таким объектам в качестве обязательных.

ИСТОЧНИКИ

1. ISO 9001:2015. Quality management systems. Requirements.
2. **Качалов В.А.** Несоответствующие выходы (outputs): на какую деятельность распространяются требования п. 8.7 ISO 9001:2015? Часть 1 // Методы менеджмента качества. 2023. № 2. С. 46—51.
3. ГОСТ Р ИСО 9001—2015. Системы менеджмента качества. Требования.