

# БЕСПОРЯДОК В ПОРЯДКЕ СЕРТИФИКАЦИИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА

А.П. Шалин, В.Н. Батраков



## КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

- система менеджмента,
- сертификация,
- оценка соответствия,
- аудит,
- критерии аудита,
- свидетельство аудита,
- наблюдения аудита,
- заключение аудита.

**С**уществующий порядок сертификации систем менеджмента (СМ), предусмотренный ГОСТ Р 55568—2013 [1], на практике представляет собой полный беспорядок в оценке соответствия. Причем связан он отнюдь не с неправильной трактовкой стандарта, а с самим содержанием некоторых его положений. Какие именно ошибки в порядке сертификации СМ порождают этот беспорядок? Проанализируем их в данной статье.

## DISORDER IN THE ORDER OF MANAGEMENT SYSTEMS CERTIFICATION

A.P. Shalin, V.N. Batrakov

Keywords: management system, certification, conformity assessment, audit, audit criteria, audit evidence, audit findings, audit conclusion.

**Первое.** В п. 6.1 ГОСТ Р 55568—2013 [1] записано:

При сертификации СМ объектами аудита являются:

- область применения СМ;
- качество продукции при сертификации системы менеджмента качества;
- документы СМ;
- процессы СМ.

Примечания:

1. Сертификация СМК не предусматривает проведение специально запланированных испытаний, анализа или измерений показателей качества продукции. Если у членов комиссии возникают сомнения в качестве продукции или достоверности испытаний, эксперты могут участвовать в испытаниях продукции, проводимых проверяемой организацией.

2. Если в соответствии с действующим в Российской Федерации законодательством продукция подлежит обязательной сертификации, то при сертификации и инспекционном контроле СМК в рамках оценки системы контроля и испытаний определяют, может ли эта система обеспечивать выполнение обязательных требований к продукции.

Обратимся к определению п. 2.1 ГОСТ ISO/IEC 17000—2012 [2]:

2.1. Оценка соответствия (conformity assessment) — доказательство того, что заданные требования (3.1) к продукции (3.3), процессу, системе, лицу или органу выполнены.

Примечания:

1. Оценка соответствия включает в себя такие виды деятельности, определяемые в настоящем стандарте, как испытание (4.2), контроль (4.3) и сертификация (5.5), а также аккредитация (5.6) органов по оценке соответствия (2.5).

2. Выражение «объект оценки соответствия» или «объект» используется в настоящем стандарте для обозначения конкретного материала, продукции, установки, процесса, системы, лица или органа, к которым применима оценка соответствия. Термин «продукция» включает в свое определение также понятие «услуга».

Как следует из вышеприведенных определений, при сертификации СМ аудировается вся СМ полностью, а не отдельные объекты аудита. При таком подходе невозможно говорить о полном эффективном проведении аудита в целях определения результативности СМ и ее соответствия всем требованиям применяемого стандарта.

Кроме того, в стандарте [1] в качестве объекта аудита заявляется качество продукции при сертификации системы менеджмента качества. Следует отметить, что

**Корректирующие действия служат для устранения причины несоответствия. Если нет обоснованной ее формулировки, то нет предмета и основания для оценки приемлемости и результативности корректирующих действий**

в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1—2017 [3] не определяется каких-либо требований к продукции. Продукция является объектом аудита при сертификации продукции по ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065—2012 [4] или при инспекции продукции по ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020—2012 [5].

**Второе.** Согласно [1], орган по сертификации должен провести анализ заявки организации на сертификацию СМ и назначить компетентную комиссию. В стандарте говорится:

«Для обеспечения полной компетентности комиссии, достаточной для проведения конкретного аудита, необходимо назначать членов комиссии таким образом, чтобы комиссия в совокупности обладала знаниями критериев, процедур и методов аудита, а также специальными знаниями специфики производственных процессов».

Возникает вопрос, как можно выбрать компетентную комиссию, если заявка на сертификацию (см. обязательное Приложение А к [1]) не предусматривает предоставление информации по процессам самой организации, а только предоставление сведений по всем процессам, переданным организацией для выполнения другим организациям.

Только после своего назначения председатель комиссии запрашивает в организации основные документы СМ, в которых должны быть описаны структура, процессы, область СМ, риски и т. д.

С точки зрения авторов, такой подход влечет за собой значительный риск назначения недостаточно компетентной комиссии и, как следствие, большую вероятность проведения неполного, неэффективного аудита и некорректной оценки соответствия СМ организации.

**Третье.** В обязательной форме регистрации несоответствия (см. обязательное Приложение Е к [1]) содержатся следующие позиции:

## Наблюдения аудита могут привести к определению возможностей для улучшения или документированию хороших практик

- описание несоответствия;
- с несоответствием ознакомлен;
- планируемые корректирующие действия;
- оценка комиссией приемлемости корректирующих действий;
- оценка комиссией результативности корректирующих действий.

Как известно, корректирующие действия служат для устранения причины несоответствия. Если нет обоснованной ее формулировки, то нет предмета и основания для оценки приемлемости и результативности корректирующих действий.

Поэтому причины несоответствий остаются неустранимыми, что только усиливает отрицательный эффект в отношении общей результативности СМ. Если причина не устранена, то несоответствие будет повторяться.

В п. 7.5.2.5 стандарта [1] имеется запись: «Проверяемая организация обязана предоставить план проведения корректирующих действий по устранению несоответствий...»

Такая запись демонстрирует полное непонимание существа действий с несоответствиями и путаницу коррекции (устранения несоответствий) с корректирующими действиями (устранение причин несоответствий) — см. ГОСТ Р ИСО 9000—2015 [6].

4. В п. 7.5.2.3 «Формирование выводов аудита» стандарта [1] говорится:

«Полученная и проверенная информация по объектам аудита должна быть сопоставлена с критериями аудита для формирования выводов.

Выводы аудита могут указывать на соответствие или несоответствие СМ проверяемой организации критериям аудита и на возможности улучшения. Выводы аудита могут касаться предотвращения возможных отклонений, тогда эти выводы классифицируют как уведомления».

Термин «выводы аудита» и дальше неоднократно используется в тексте стандарта.

В стандарте [6], так же как и в предыдущей версии стандарта 2005 г., определение термина «выводы аудита» отсутствует. В этом стандарте имеются следующие определения:

- аудит (audit) — систематический, независимый и документированный процесс с целью получения объективного свидетельства и объективного его оценивания для определения степени выполнения критериев аудита;
- критерии аудита (audit criteria) — совокупность политик, процедур или требований, используемых в качестве ссылки, в отношении которой проводится сравнение объективного свидетельства (п. 3.13.7 [6]);
- свидетельство аудита (audit evidence) — записи, изложение фактов или другая информация, которые относятся к критериям аудита и которые могут быть проверены (п. 3.13.8 [6]);
- наблюдения аудита (audit findings) — результат оценки собранных свидетельств аудита по отношению к критериям аудита (п. 3.13.9 [6]).

Примечания:

1. Наблюдения аудита указывают на соответствие или на несоответствие.

2. Наблюдения аудита могут привести к определению возможностей для улучшения или документированию хороших практик.

3. В русском языке, если критерии аудита выбираются из законодательных требований или нормативных требований, наблюдение аудита может быть названо соответствием или несоответствием.

- 3.13.10 заключение аудита (audit conclusion) — выходные данные аудита после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

Таким образом, ГОСТ Р 55568—2013 термин «наблюдения аудита» заменяет произвольным термином «выводы аудита», что искажает сущность процесса аудита и составления заключения по аудиту.

## РЕЗЮМЕ

Авторы рекомендуют органам по оценке соответствия систем менеджмента осуществлять свою деятельность по ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1—2017 взамен ГОСТ Р 55568—2013 из-за наличия значительных ошибок, искажающих сущность процесса оценки соответствия. Правда, следует иметь в виду, что в ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1—2017 также имеется достаточно большое количество ошибок и неточностей, о которых авторы писали в работе [7].





## ABSTRACTS

The existing order for management systems certification, provided by GOST R 55568—2013, in practice is a complete disorder in the assessment of compliance. Moreover, it is connected not with the incorrect interpretation of this standard, but with the content of some its provisions. What errors of the certification order of management systems generate this disorder? These errors are analyzed in the proposed article.



## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ Р 55568—2013. Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента.
2. ГОСТ ISO/IEC 17000—2012. Оценка соответствия. Словарь и общие принципы.
3. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1—2017. Оценка соответствия. Требования к органам, проводящим аудит и сертификацию систем менеджмента. Часть 1. Требования.
4. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17065—2012. Оценка соответствия. Требования к органам по сертификации продукции, процессов и услуг.
5. ГОСТ Р ИСО/МЭК 17020—2012. Оценка соответствия. Требования к работе различных типов органов инспекции.
6. ГОСТ Р ИСО 9000—2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
7. Шалин А.П., Батраков В.Н. Комментарии к переводу ISO/IEC 17021-1:2015 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 17021-1—2017) // Контроль качества продукции. — 2018. — № 3.



## АВТОРЫ

**А.П. Шалин**

канд. техн. наук, доцент, президент научно-технического фонда «Сертификационный центр «КОНТСТАНД»

**A.P. Shalin**

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, President of the Scientific-Technical Fund Certification Centre «CONTSTAND»

**В.Н. Батраков**

канд. техн. наук, доцент, советник НТФ «Сертификационный центр «КОНТСТАНД»

**V.N. Batrakov**

Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, Adviser of the Scientific-Technical Fund Certification Centre «CONTSTAND»

## ЛУЧШИЕ КНИГИ ПО КАЧЕСТВУ

**Белобрагин В.Я., Зажигалкин А.В., Зворыкина Т.И.**

### Основы стандартизации

Учебное пособие. — 2-е издание, дополненное.

М.: РИА «Стандарты и качество», 2017.

#### В книге:

- основополагающие принципы стандартизации и анализ ее теоретических основ;
- ретроспектива становления стандартизации;
- роль стандартизации в решении проблем общественного развития;
- состояние стандартизации за рубежом, а также в отраслях экономики и сферах общественной жизни России;
- механизм влияния стандартизации на повышение качества и конкурентоспособности продукции и услуг, импортозамещение, экономное расходование ресурсов, экологию.

#### Заказать книгу можно

по e-mail: [podpiska@mirq.ru](mailto:podpiska@mirq.ru)

или по тел.: (495) 771 6652 (доб. 142, 143).

Другие книги представлены на сайте

[www.ria-stk.ru](http://www.ria-stk.ru)

