

*УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩИМИ ВЫХОДАМИ ПРОЦЕССОВ,  
ПРОДУКЦИЕЙ ИЛИ УСЛУГАМИ В СИСТЕМАХ  
МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА*

**М.А. ЛОГИНОВА, В.В. НЕЛИНА**

*Кубанский государственный технологический университет,  
350002, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2.*

Статья посвящена процессу управления несоответствиями в системах менеджмента качества. Рассмотрены основные виды и изучена значимость различного рода несоответствий, описаны методы и процедура их устранения, основные изменения в новой версии ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (далее – стандарта) части управления несоответствиями. Проведен анализ процесса управления несоответствиями, в ходе которого установлены цели, значимость и ожидаемые результаты. Анализ показал, что с помощью управления несоответствиями можно устранить возникающие несоответствия, их причины и способы управления этими причинами. Оценка результативности устранения выявленных несоответствий осуществляется после проведения аудита. В основном, несоответствия допускают при ведении документации и записей, составлении отчетов по аудиту, разработкой целей по качеству и назначением ответственных лиц по их реализации.

**Ключевые слова:** несоответствия, управление, качество, требования, коррекция, корректирующие действия, результативность.

Вне зависимости от вида деятельности организации возникают ситуации, когда технологический процесс, продукция или услуга отклоняются от установленных норм, правил или требований. Такие отклонения могут произойти по разным причинам и привести к негативным последствиям. Система менеджмента качества (далее – СМК) допускает определенные несоответствия, но требует, чтобы причины возникающих несоответствий и их последствия находились под постоянным контролем [1].

В зависимости от того, в какой степени нарушены требования к процессу, продукции или услуге, различают следующие виды несоответствий [2]:

а) значительное несоответствие (категория 1) – это несоответствие системы менеджмента, которое с большой вероятностью может повлечь невыполнение требований соответствующего стандарта, потребителей и/или обязательных требований к продукции;

б) малозначительное несоответствие (категория 2) – это отдельное несистематическое упущение, ошибка, недочет в функционировании системы менеджмента или в документации, которые могут привести к невыполнению требований или к снижению результативности функционирования системы менеджмента;

в) уведомление – это свидетельство аудита, не носящее характер несоответствия и фиксируемое в целях предотвращения возможного несоответствия.

Под управлением несоответствиями понимается совокупность действий, при которой организация может устранить возникающие несоответствия и их причины и управлять ими. По управлению несоответствиями разрабатывается процедура, которая включает обычно ряд этапов [3]:

1. Выявление несоответствий процессов, продукции (услуг) или определение потенциальных несоответствий (например, с помощью FMEA-анализа, диаграммы Исикавы, цикла Шухарта-Деминга и др.).

2. Выбор методов идентификации несоответствий из числа установленных в процедуре. На данном этапе сотрудник, выявивший несоответствие, выбирает удобный метод идентификации возникшего несоответствия. Особенно важной частью второго этапа является регистрация несоответствия на месте его возникновения.

3. Определение причин несоответствий и разработка корректирующих действий по устранению несоответствий и вызвавших их причин, назначение ответственных лиц по реализации этих действий. Обычно ответственными за проведение данных действий являются руководители подразделений.

4. На заключительном этапе происходит устранение причин выявленных несоответствий посредством использования корректирующих действий.

Оценка результативности предпринятых корректирующих действий осуществляется через определенный период времени после аудита. Если несоответствия больше не повторяются, значит, причины выявлены правильно

и корректирующие действия результативны. В случае повторного возникновения аналогичных несоответствий, т.е. нерезультативности корректирующих действий, руководитель подразделения выявляет причины повторного возникновения несоответствия, после чего вновь разрабатывает план корректирующих действий и обеспечивает его реализацию [4].

Решение о соответствии СМК требованиям стандарта и документации СМК организации принимается в зависимости от вида и общего количества несоответствий.

Наиболее часто выявляемые несоответствия связаны с неправильным ведением документации и записей, проведением внутренних аудитов (составлением планов, оформлением отчетов по аудиту), разработкой целей по качеству и назначением ответственных лиц по их реализации [5].

При несоответствующих результатах процессов организация обязана провести одно из следующих действий [6]:

- а) информировать потребителя о данном несоответствии;
- б) приостановить или прекратить поставку несоответствующей продукции (услуги), осуществить ее возврат;
- в) провести коррекцию;

Под коррекцией понимается действие, направленное на устранение самого несоответствия (обычно без помощи каких-либо системных действий). Чаще всего коррекции подвергаются несоответствия, связанные с человеческим фактором.

Управление несоответствующими процессами, продукцией или услугами происходит на всех стадиях, начиная от получения ресурсов и до реализации готовой продукции (услуги) потребителю. При правильном управлении несоответствующей продукцией (услугами) исключается вероятность их передачи на последующие стадии производственного процесса или реализации потребителю [7].

В соответствии с новой версией стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 для управления несоответствующими продукцией, процессами или услугами

больше нет требования по созданию документированной процедуры. Теперь достаточно регистрировать и сохранять документированную информацию, содержащую сведения о действиях по устранению выявленных несоответствий. Если потребителю поставляется несоответствующая продукция (услуга), то необходимо указать ответственных лиц, принявших решения продолжить поставку несоответствующей продукции (услуги). Исключены из стандарта и требования по предупреждающим действиям, поскольку при появлении несоответствий организация должна актуализировать, при необходимости, перечень рисков и возможностей, определенных в ходе планирования СМК [8].

Таким образом, управление несоответствующими выходами процессов, продукции или услуг является неотъемлемой частью СМК и направлено на обеспечение успешного функционирования СМК, повышение ее результативности и обеспечение удовлетворенности потребителей.

*Работа выполнена в рамках I Научно-методической конференции, посвященной всемирному дню качества: «Стратегия качества в эффективном менеджменте: опыт построения системы менеджмента качества», КубГТУ, 10 ноября 2016.*

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Гадисов Р.Э. Анализ и улучшения процесса управления несоответствующей продукцией // Метрология, стандартизация, сертификация. – 2014. – № 4. – С. 24.
2. ГОСТ Р 55568-2013 Оценка соответствия. Порядок сертификации систем менеджмента качества и систем экологического менеджмента. М.: Изд-во стандартов, 2013. – 52 с.
3. Крюльникова А.В. Управление несоответствующей продукцией // Сертификация и менеджмент: горизонты ИСО. – 2014. – № 9. – С. 12.
4. Подольский М.С. Анализ и «закрытие» несоответствий // Мир стандартов. – 2014. – № 12. – С. 7.

5. Сильвестрова Н.П. Рекомендации по формированию несоответствий и замечаний в различных системах сертификации, а также по устранению // Стандарты и качество. – 2016. – №17. – С. 26.

6. Желкова Е.А. К вопросу о корректирующих действиях // Методы менеджмента качества. – 2015. – № 7. – С. 14.

7. Качалов В.А. Всегда ли должны осуществляться корректирующие действия? // ММК. – 2014. – № 6. – С. 18.

8. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования. М.: Изд-во стандартов, 2015. – 64 с.

#### REFERENCES

1. Gadisov R.E. Analiz i uluchsheniya protsessa upravleniya nesootvetstvuyushchey produktsiei // Metrologiya, standartizatsiya, sertifikatsiya. – 2014. – № 4. – S. 24.

2. GOST R 55568-2013 Otsenka sootvetstviya. Poryadok sertifikatsii sistem menedzhmenta kachestva i sistem ekologicheskogo menedzhmenta. M.: Izd-vo standartov, 2013. – 52 s.

3. Kryulnikova A.V. Upravlenie nesootvetstvuyushchey produktsiei // Sertifikatsiya i menedzhment: gorizonty ISO. – 2014. – № 9. – S. 12.

4. Podolskiy M.S. Analiz i «zakrytie» nesootvetstviy // Mir standartov. – 2014. – № 12. – S. 7.

5. Silvestrova N.P. Rekomendatsii po formirovaniyu nesootvetstviy i zamechaniy v razlichnykh sistemakh sertifikatsii, a takzhe po ustraneniyu // Standarty i kachestvo. – 2016. – №17. – S. 26.

6. Zhelkova E.A. K voprosu o korrektiruyushchikh deystviyakh // Metody menedzhmenta kachestva. – 2015. – № 7. – S. 14.

7. Kachalov V.A. Vsegda li dolzhny osushchestvlyatsya korrektiruyushchie deystviya? // ММК. – 2014. – № 6. – S. 18.

8. GOST R ISO 9001-2015 Sistemy menedzhmenta kachestva. Trebovaniya. M.: Izd-vo standartov, 2015. – 64 s.

*CONTROL OF NONCONFORMING YIELD OF THE PROCESS, PRODUCT  
OR SERVICE IN THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM*

**M.A. LOGINOVA, V.V. NELINA**

*Kuban State Technological University,  
2, Moskovskaya st., Krasnodar, Russian Federation, 350002.*

Article is devoted to process of management of discrepancies in systems of quality management. Main types are considered and different importance of discrepancies is studied, methods and the procedure of their elimination, the main changes in the new version of GOST P ISO 9001-2015 (further – the standard) parts of management of discrepancies are described. The analysis of process of management of discrepancies during which the purposes, the importance and the expected results are established is carried out. The analysis showed that by means of management of discrepancies it is possible to remove the arising discrepancies, their causes and ways of management of these reasons. Assessment of effectiveness of elimination of the revealed discrepancies is carried out after carrying out audit. Generally discrepancies allow when maintaining documentation and records, drawing up reports on audit, developing the purposes on quality and appointment of responsible persons on their realization.

**Key words:** discrepancies, management, quality, requirements, correction correcting actions, effectiveness.