



---

**24 апреля 2025**

**Анализ причин  
несоответствий для  
проведения  
корректирующих  
действий**

*AsNaLiTiCa*

## 7.10 Управление несоответствующей работой

7.10.3 В тех случаях, когда оценка показывает, что несоответствующая работа может повториться, или есть сомнения в отношении соответствия деятельности лаборатории собственной системе менеджмента, лаборатория должна обеспечить выполнение корректирующих действий.



Раздел 8.7  
ГОСТ ISO/IEC 17025-2019

## **8.7 Корректирующие действия**

8.7.1 При выявлении несоответствия лаборатория должна:

а) реагировать на несоответствие и при необходимости:

- предпринять действия для управления несоответствием и его устранения;

- отреагировать на последствия;



**3.12.2 корректирующее действие (corrective action): Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия (3.6.9) и предупреждения его повторного возникновения.  
[ГОСТ Р ИСО 9000-2015]**

Примечания:

- 1 Несоответствие может иметь несколько причин.**
- 2 Корректирующее действие предпринимают для предотвращения повторного возникновения события, тогда как предупреждающее действие (3.12.1) - для предотвращения его возникновения.**

## 8.7 Корректирующие действия

b) оценить необходимость действия для устранения причин(ы) несоответствия, для того чтобы предупредить его повторное или новое проявление, посредством:

- рассмотрения и анализа несоответствия;
- выявления **причин** несоответствия;
- выявления существования или потенциальной возможности возникновения подобных несоответствий;

c) предпринять необходимые действия;



8.7 Корректирующие действия



- d) оценить результативность предпринятых корректирующих действий;
- e) повторно оценить риски и возможности, выявленные по итогам планирования, если это необходимо;
- f) при необходимости внести изменения в СМ.



8.7.2 Корректирующие действия должны соответствовать масштабам и последствиям обнаруженного несоответствия.

8.7.3 Лаборатория должна сохранять записи в качестве свидетельств следующего:

- а) сущности несоответствий, причин(ы) и любых предпринятых последующих действий;
- б) результатов корректирующих действий.

## ГОСТ ISO/IEC 17025-2019

### 8.7 Корректирующие действия

1

Анализ  
несоответствия

2

Выявление  
причин

3

Действия по  
устранению  
причин



<b>Формулировка несоответствия</b>	<b>Выявленная причина появления несоответствия</b>	<b>Содержание корректирующего действия</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

Полная форма Отчёта об устранении несоответствий приведена на сайте:

<https://aac-analitica.ru/akkreditaciya.html>



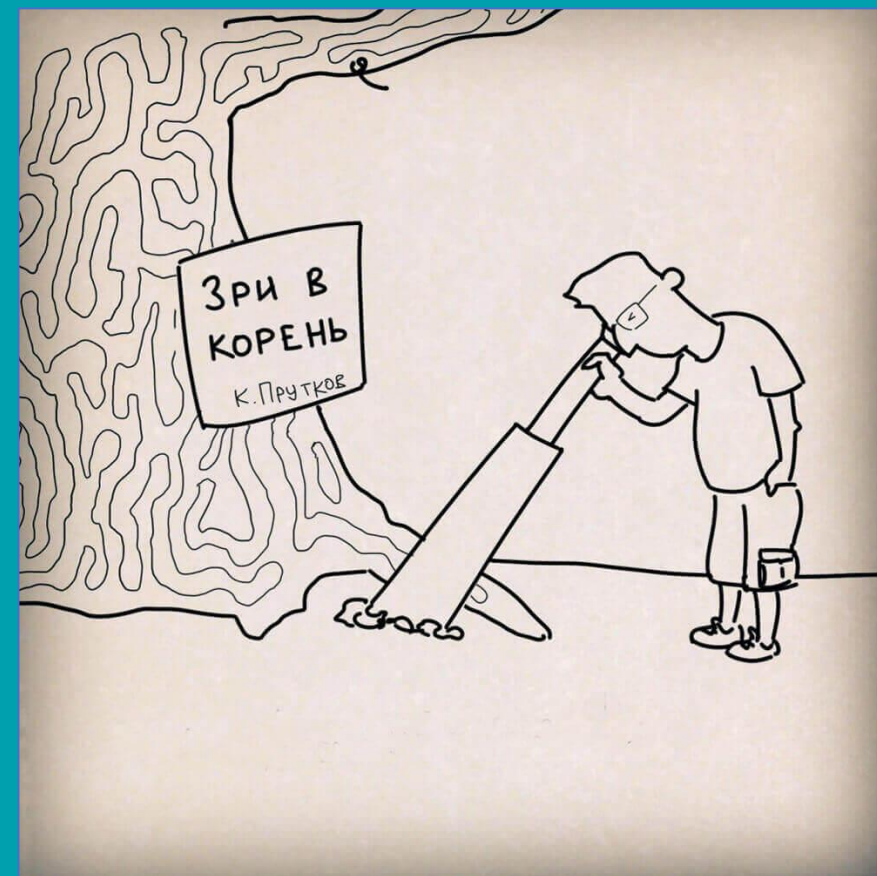
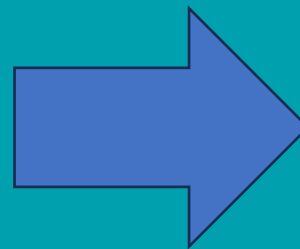
<b>Формулировка несоответствия</b>	<b>Выявленная причина появления несоответствия</b>	<b>Содержание корректирующего действия</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Лаборатория не сохраняет первичные записи по методике.</b>	<b>Случайная.</b>	<b>Завели тетрадку.</b>

<b>Формулировка несоответствия</b>	<b>Выявленная причина появления несоответствия</b>	<b>Содержание корректирующего действия</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Средства измерений не маркированы.</b>	<b>Выявил аудитор.</b>	<b>Наклеили этикетки.</b>

<b>Формулировка несоответствия</b>	<b>Выявленная причина появления несоответствия</b>	<b>Содержание корректирующего действия</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Отсутствует Акт верификации методики.</b>	<b>Переволокновались и не представили.</b>	<b>Подготовлен Акт.</b>

## 8.7 Корректирующие действия

корректирующее действие (corrective action): Действие, предпринятое **для устранения причины** несоответствия (3.6.9) и предупреждения его повторного возникновения.





## ГОСТ ISO/IEC 17025-2019

### 8.7 Корректирующие действия

Формулировка несоответствия	Выявленная причина появления несоответствия	Содержание корректирующего действия
1	2	3
Лаборатория не сохраняет первичные записи по методике.	Случайная.	Повторяющееся действие не будет иметь случайных причин.

## ГОСТ ISO/IEC 17025-2019

### 8.7 Корректирующие действия

Формулировка несоответствия	Выявленная причина появления несоответствия	Содержание корректирующего действия
1	2	3
Средства измерений не маркированы.	Выявил аудитор.	Не проходить аудит / инспекционный контроль / ПК.

## ГОСТ ISO/IEC 17025-2019

### 8.7 Корректирующие действия

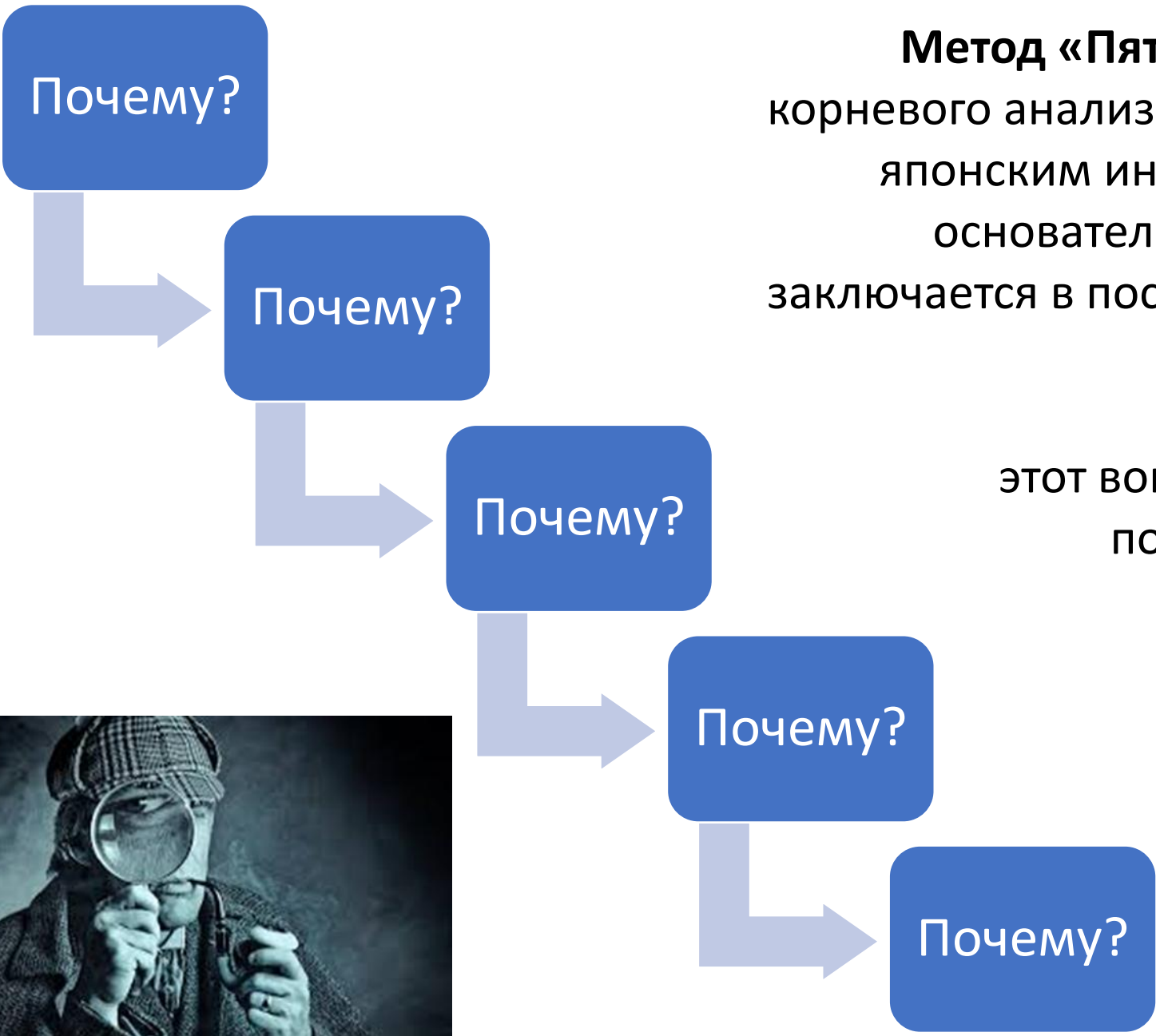
Формулировка несоответствия	Выявленная причина появления несоответствия	Содержание корректирующего действия
1	2	3
Отсутствует Акт верификации методики.	Переволновались и не представили.	Применение практик, направленных на снижение волнения





## Анализ причин:

- Метод «5 Почему»;
- Метод «5W 2H»;
- Диаграмма «Причина-Следствие»;
- и др.



**Метод «Пять почему»** — инструмент корневого анализа причин, разработанный японским инженером Тайитиро Тоёта, основателем Toyota Industries. Идея заключается в последовательном ответе на вопрос «Почему?».

Необходимо задавать этот вопрос 5 раз или до тех пор, пока не получите результат.

Почему?

Мы всегда так делаем.

Почему?

Нигде не сказано, что мы должны записывать.

Почему?

А мы не знали, что нужны процедуры.

Почему?

Потому что нас никто не учит.

Почему?

Потому что не выделяют средств.

Лаборатория не сохраняет первичные записи по методике.



<b>Формулировка несоответствия</b>	<b>Выявленная причина появления несоответствия</b>	<b>Содержание корректирующего действия</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Лаборатория не сохраняет первичные записи по методике.</b>	<b>1) Отсутствие обучения исполнителей. 2) Отсутствие процедуры и формы ведения первичных записей.</b>	<b>1) Направление исполнителей на обучение. 2) Подготовка процедуры и форм ведения записей. 3) Применение новой процедуры и форм (журналов).</b>

Почему?

Пропустили, не промаркировали.

Почему?

На знаем, но ничего ведь страшного нет, да?

Почему?

У нас есть менеджер по качеству, пусть он о маркирует, а я исполнитель.

Почему?

Начальник лаборатории не объяснил.

Почему?

Думал, что исполнитель ознакомился с РК.

Средства измерений  
не маркированы.

**8.7 Корректирующие действия**

<b>Формулировка несоответствия</b>	<b>Выявленная причина появления несоответствия</b>	<b>Содержание корректирующего действия</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Средства измерений не маркированы.</b>	<b>1) Формальное ознакомление с документом; 2) Недостаточное документирование зон ответственности; 3) Нет чек-листа перед началом работы; 4) Недостаточный контроль со стороны руководителя.</b>	<b>1) Обучение требованиям РК; 2) Составление матрицы ответственности; 3) Подготовка для исполнителя обязательной процедуры перед началом работы; 4) Проведение дополнительного контроля со стороны руководителя.</b>

Почему?

В РК написали, что только при внедрении новой.

Почему?

Применяем методику давно, думали не нужно.

Почему?

Никто не спрашивал раньше.

Почему?

А мы не убеждались в надлежащем применении старых методик.

Почему?

Доверяли опытным коллегам.

Отсутствует Акт  
верификации методики.

<b>Формулировка несоответствия</b>	<b>Выявленная причина появления несоответствия</b>	<b>Содержание корректирующего действия</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>Отсутствует Акт верификации методики.</b>	<b>1) Излишнее доверие; 2) Не в полной мере проработана процедура верификации; 3) Не понимание важности верификации для целей соответствия ГОСТ ISO/IEC 17025.</b>	<b>1) Работа с риском беспристрастности; 2) Разработка новой процедуры; 3) Обучение требованиям ГОСТ ISO/IEC 17025.</b>



**8.7 Корректирующие действия**



- d) оценить результативность предпринятых корректирующих действий;
- e) повторно оценить риски и возможности, выявленные по итогам планирования, если это необходимо;
- f) при необходимости внести изменения в СМ.





**АНАЛИТИКА**  
ЭКСПО

22-я Международная выставка лабораторного  
оборудования и химических реактивов

# СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

---



**Евгения Владимировна  
Мурашова**

эксперт ААЦ «Аналитика»

info@aac-analitica.ru  
+7 495 108-58-37

*A<sup>s</sup>NaLiTiCa*



ОРГАНИЗАТОР  
ORGANISER