



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

05 июня 2009 г.

ISO 9001 Auditing Practices Group **Руководство**

Аудит организаций сферы услуг¹

1. Введение

Хотя стандарт ISO 9001 предназначен для применения во всех организациях независимо от типа, размера или выпускаемой продукции, у организацией, оказывающих услуги, есть определенные особенности, которые должны быть учтены при проведении аудита третьей стороны. Соответственно, цель данного документа – обеспечить аудиторов рекомендациями по проведению аудита организаций сферы услуг на соответствие требованиям ISO 9001. Особое внимание уделено требованиям разделов 7.3 *Проектирование и разработка*, 7.5.2 *Валидация процессов производства и предоставления услуг*, и 8.3 *Управление несоответствующей продукцией*.

2. Организации, оказывающие услуги

В соответствии с определением п. 3.4.2 ISO 9000 **Продукция**:

«Услуга является результатом по меньшей мере одного действия, обязательно осуществленного при взаимодействии поставщика и потребителя, она, как правило, нематериальна. Предоставление услуги может включать, к примеру, следующее:

- деятельность, осуществленную на поставленной потребителем материальной продукции (например, автомобиль, нуждающийся в ремонте);
- деятельность, осуществленную на поставленной потребителем нематериальной продукции (например, заявление о доходах, необходимое для определения размера налога);
- предоставление нематериальной продукции (например, информации в смысле передачи знаний);
- создание благоприятных условий для потребителей (например, в гостиницах и ресторанах)».

В продукции большинства организаций есть элемент услуги. Он может быть в диапазоне от почти 100% (например, в случае юридической конторы) до относительно небольшой части, как в случае с производством, предоставляющим, например, послепродажное обслуживание.



Документ подготовлен А.В. Горбуновым

Перевод предназначен исключительно для целей ознакомления!

www.pgm-online.com

3. Указания по аудиту

3.1 Услуги проектирования и разработки

Принимая решение о том, применять ли требования раздела 7.3 ISO 9001 к организации сферы услуг, важно помнить определение «проектирование и разработка», которые, согласно разделу 3.4.4 ISO 9000, есть «совокупность процессов, преобразующих требования в заданные характеристики». При этом требования, согласно ISO 9000, – это «потребности или ожидания, которые установлены, обычно предполагаются, или являются обязательными», а характеристики услуги – это ее отличительные свойства, которые могут быть:

- органолептическими (например, связанными с запахом, осязанием, вкусом, зрением, слухом);
- этическими (например, вежливость, честность, правдивость);
- временными (например, пунктуальность, безотказность, доступность);
- эргономическими (например, физиологические характеристики, или связанные с безопасностью человека);
- функциональные (т.е. измеримые; они могут быть либо характеристиками физических средств, используемых для предоставления услуг, например, максимальная скорость самолета, либо условий, в которых оказывается услуга, например, внутренняя температура или удобства в самолете).

Довольно часто организации, рассматривая требования раздела 7.3, принимают в расчет только физические характеристики своей продукции и забывают о том, что именно проектирование и разработка нематериальной продукции (самой услуги) должны быть в центре внимания. Кроме того, организация должна спроектировать и способ предоставления услуги своим потребителям.

Если организация предполагает обосновать исключение проектирования и разработки из своей СМК, то аудитор должен произвести тщательную оценку этого обоснования в свете вышесказанного. Также аудитор должен определить, существует ли в организации результативный процесс проектирования и разработки, в достаточной степени определяющий характеристики услуги, а также процессы предоставления услуги, необходимые для выполнения требований и ожиданий потребителя.

3.2 Валидация процессов производства продукции и оказания услуг

Говоря о процессах, необходимых для предоставления услуг, мы можем выделить два типа процессов:

- требующие участия (в той или иной мере) потребителя при оказании услуги (предоставление услуги в режиме реального времени) и
- такие, в которых результат передается потребителю после выполнения процесса.

Беря отель в качестве примера, процессы регистрации и выезда гостя будут, скорее всего, оказанием услуги в реальном времени, в то время как результат уборки комнаты гостя будет «поставляться» ему после завершения процесса уборки (который, к тому же, может проверяться и, в случае необходимости, выполняться заново, чтобы исправить имеющиеся несоответствия).

Подобного рода процессы могут также быть найдены и на производственных предприятиях, оказывающих услуги, связанные с их продукцией, например, обработка



претензий и выполнение гарантийных обязательств; ремонт изделий в сервисных центрах предприятия или обслуживание изделий непосредственно у клиента.

Выход процессов, подразумевающих предоставление услуги в реальном времени и происходящих при непосредственном взаимодействии организации и потребителя, редко (если вообще когда-либо) проверяется на соответствие путем последующего мониторинга или измерения перед тем, как этот выход (собственно услуга) будет «поставлен» потребителю. Поэтому такого рода процессы, несомненно, подлежат валидации согласно требованиям раздела 7.5.2 стандарта ISO 9001. Это также необходимо для того, чтобы предотвратить возникновение несоответствий.

Чтобы убедиться в соответствующем контроле качества предоставляемой услуги, аудитор должен:

- понять характеристики услуги, процессы ее предоставления и критерии их приемлемости, определенные организацией (это должно быть сделано во время первого этапа аудита);
- определить, выполнялась ли валидация процессов предоставления услуги «в реальном времени» (или любого другого процесса, требующего валидации), и принимались ли во внимание при этом связанные с процессом риски;
- оценить, был ли задействованный в оказании услуги персонал обеспечен необходимыми средствами, обучен и наделен необходимыми полномочиями.

Во многих отраслях сферы услуг услуги поставляются немедленно (то есть через процессы «в реальном времени»), что не позволяет легко осуществить проверку до момента предоставления услуги. Оценивая ситуацию с позиций качества, можно сказать, что наиболее эффективный способ организации бизнеса – это применение понятия «специальных процессов» ко ВСЕМ без исключения процессам: чем больше процессов в организации протекают правильно, тем меньше ей приходится беспокоиться об их результатах. Поэтому представляется маловероятным, что данный раздел может быть исключен.

3.3 Управление несоответствующей продукцией

В тех случаях, когда процесс оказания услуги подразумевает непосредственное участие потребителя, «управление несоответствующей продукцией» (раздел 8.3) представляет собой способ, которым организация реагирует на несоответствия, возникающие при оказании услуги, пока не будут определены и выполнены соответствующие корректирующие действия.

Когда несоответствие установлено, аудитор должен проверить:

- обладал ли задействованный персонал полномочиями, достаточными для принятия решений по выполнению услуги, например:
 - немедленно прекратить оказание услуги
 - заменить предоставляемую услугу
 - предложить альтернативный вариант
- процессы предъявления потребителями претензий и жалоб
- любые временные действия, направленные на уменьшение влияния несоответствия (например, возмещение убытков, предоставление в кредит, модернизация и т.д.)
- идентификацию, разделение и замену важных с точки зрения оказания услуг оборудования, поставщиков услуг и условий, в которых оказывается услуга.



Это позволит аудитору судить о результативности управления подобной несоответствующей продукцией.

Примечание: в таких ситуациях система менеджмента качества должна иметь средства для получения данных о несоответствиях и передачи их на соответствующие уровни управления для результативного определения и выполнения корректирующих действий.

Для случаев, когда результат услуги предоставляется после реализации процесса, «управление несоответствующей продукцией» может быть основано на обычных методах мониторинга и проверок. При этом понадобится собрать данные об адекватности и результативности применения этих методов.

Более подробная информация об ISO 9001 Auditing Practices Group содержится в документе *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group (Знакомство с ISO 9001 Auditing Practices Group)*

Обратная связь с пользователями для понимания, требуется ли разработка дополнительных руководящих документов или пересмотр существующих версий, будет осуществляться через **ISO 9001 Auditing Practices Group**.

Комментарии по документам и иным материалам могут быть высланы по следующему электронному адресу:

charles.corrie@bsigroup.com.

Другие документы и материалы ISO 9001 Auditing Practices Group можно загрузить с сайтов

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Ограничение ответственности

Данный документ не подлежит официальному утверждению Международной организацией по стандартизации (ISO), Техническим комитетом 176 ISO, или Международным аккредитационным форумом (IAF).

Информация, содержащаяся в документах, предназначена для образовательных и информационных целей. **ISO 9001 Auditing Practices Group** не принимают на себя никаких обязательств и не несут ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.

Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на ресурсе «Новое качество»

В феврале 2007 г. «Новое Качество» получило от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. В разделе библиотеки ресурса www.new-quality.ru представлены переводы статей APG по аудиту СМК.

Переводы документов ISO 9001 Auditing Practices Group на сайте журнала «Das



Документ подготовлен А.В. Горбуновым

www.pgm-online.com

Перевод предназначен исключительно для целей ознакомления!

Management»

23 октября 2009 г. журнал «Das Management» получил от ISO и IAF официальное разрешение на некоммерческое использование материалов APG. Переводы материалов ISO 9001 Auditing Practices Group представлены в свободном доступе на сайте журнала по адресу <http://www.das-management.info/index.php?nmp=02isoiafrec>.

¹ Использован перевод, размещенный на ресурсе «Новое качество» (www.new-quality.ru). Сделаны некоторые редакторские правки и внесены изменения из последней редакции документа на английском языке

