



# Группа по практикам аудита на соответствие ISO 9001

## Рекомендации по теме

### Сервисные организации

#### Содержание

1	Введение .....	1
2	Сервисные организации .....	1
3	Рекомендации по аудиту .....	2
3.1	Проектирование и разработка услуги .....	2
3.2	Валидация процессов оказания услуг .....	3
3.3	Управление несоответствующими результатами .....	4

#### 1 ВВЕДЕНИЕ

Хотя стандарт ISO 9001 предназначен для применения в любых организациях независимо от типа, размера или выпускаемой продукции, у организаций, 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.

#### 2 СЕРВИСНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ

В соответствии с определением в ISO 9000 *Услуга* это *результат*, формируемый *организацией*, который требует выполнения хотя бы одной операции между организацией и *потребителем*.

Предоставление услуги может включать в себя, например, следующее:

- деятельность, осуществляемую с предоставленной потребителем материальным *продуктом* (например, автомобиль для ремонта);
- деятельность, осуществляемую с предоставленным потребителем нематериальным продуктом (например, отчет о финансовых результатах, необходимый для составления налоговой декларации);
- предоставление нематериального продукта (например, *информации* в рамках передачи знаний);





- создание благоприятных условий для потребителя (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 производственным предприятием, предоставляющим, например, послепродажное обслуживание. Соединение производства продукта и оказания услуг имеет возрастающее значение в нынешней бизнес-среде.

### 3 РЕКОМЕНДАЦИИ ПО АУДИТУ

#### 3.1 Проектирование и разработка услуги

ISO 9001 требует: «организация должна установить, выполнять и поддерживать процесс проектирования и разработки, который обеспечивает последующее производство продуктов и услуг».

Вопрос применимости этого требования может привести к разногласиям между аудитором и проверяемой организацией. «Исключения» требований ISO 9001 более не предусмотрены; однако, организации могут посчитать, что эти требования не применимы в области действия их системы менеджмента.

Для определения их применимости организация должна будет гарантировать, что требования по проектированию и разработке не влияют на её способность или обязательства обеспечить соответствие ее услуг и повышение удовлетворённости потребителя.

Когда организация заявляет о неприменимости этого требования, аудиторы должны просмотреть документированные объективные свидетельства, которые должны удовлетворять двум следующим условиям:

- 1) требование не может быть применено
- 2) неприменение требования не влияет на способность или обязательства организации обеспечить соответствие ее услуг и повышение удовлетворённости потребителя

Только если всё это может быть подтверждено, аудитор должен признать неприменимость требования.

Как правило, организации сначала анализируют свою продукцию при формировании требований для проектирования и разработки. Проектирование и разработка услуг часто осуществляется не в технических отделах разработки, а в подразделении с названием типа «Разработка бизнес-модели»; однако, соответствующие требования в данном случае по-прежнему применимы. Аудиторы должны быть внимательными при определении подразделения организации, в котором производится проектирование и разработка услуг.

Аудитор также должен проверить, имеет ли организация результативный процесс проектирования и разработки, который в достаточной степени устанавливает характеристики её услуги, а также процессов оказания услуг, которые необходимы, чтобы





удовлетворить потребности и ожидания потребителя.

### 3.2 Валидация процессов оказания услуг

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

- в оказание которых непосредственно вовлечен потребитель (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, как правило, «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 выявлены и на производственных предприятиях, оказывающих услуги, связанные с их продукцией, например, работа с претензиями и выполнение гарантийных обязательств; ремонт изделий в сервисных центрах предприятия или обслуживание изделий непосредственно у клиента.

Для тех процессов, которые оказываются в реальном времени и выполняются при непосредственном взаимодействии организации и потребителя редко, когда можно (если вообще можно) проверить их результат («услугу») последующим мониторингом или измерением до его «поставки» потребителю. Вместо этого такие процессы требуют валидации в соответствии с требованиями раздела 8.3 ISO 9001. Это также важно для **предотвращения** возникновения несоответствий.

Чтобы убедиться в соответствующем контроле качества предоставляемой услуги, аудитору следует:

- понять характеристики услуги, процессы её предоставления и критерии их приемлемости, определённые организацией (это следует сделать во время первого этапа начального сертификационного аудита; см. документ Группы по практикам аудита ISO 9001 «Необходимость двухэтапного подхода к аудиту»);
- 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 наделён необходимыми полномочиями.

Во многих отраслях сферы обслуживания 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 концепции «специальных процессов» ко ВСЕМ без исключения процессам: чем лучше организация





наладит свои процессы, тем меньше ей придётся беспокоиться об их результатах. Поэтому представляется весьма вероятным, что данное требование будет применимым.

### 3.3 Управление несоответствующими результатами

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

При выявлении несоответствия аудитору следует 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 организации
- любые временные действия, направленные на уменьшение влияния несоответствия (например, возмещение убытков, предоставление в кредит, модернизация и т.д.)
- идентификацию, разделение и замену соответствующего оборудования для оказания услуг, поставщиков услуг и среды, в которой оказывается услуга.

Это позволит аудитору судить, насколько результативно управление подобной несоответствующей продукцией.

Примечание: В таких ситуациях следует, чтобы система менеджмента качества имела 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 или в ходе, или после оказания услуги «управление несоответствующей продукцией» может быть основано на обычных методах мониторинга и измерений. При этом понадобится собрать данные об адекватности и результативности применения этих методов.



---

Пожалуйста, посетите на наши веб-сайты [ISO 9001 Auditing Practices Group](#), или [Accreditation and Assessment Practices - IAF](#), где вы можете найти информацию о Группе по практикам аудита по ISO 9001, загрузить Представление Группы по практикам аудита по ISO 9001, другие документы по ISO 9001 APG и AAPG.

APG/AAPG приветствуют отзывы пользователей и будет использовать их для определения необходимости в дополнительных руководящих документах, а также для пересмотра существующих.

Если вы хотите оставить свой отзыв, контактные данные секретаря Группы также доступны на этих сайтах.

#### 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 документе, предназначена для образовательных и информационных целей. ISO 9001 Auditing Practices Group не принимает на себя никаких обязательств и не несет ответственности за любые ошибки и неточности, которые могут произойти в результате получения и последующего использования этой информации.

